



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Psicología

Unidad de Posgrado

**Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al  
estrés y bienestar psicológico en el personal de  
tratamiento del Establecimiento Penitenciario de  
Lurigancho**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Psicología con  
mención en Psicología Clínica y de la Salud

**AUTOR**

Miguel Angel CASTILLO QUISPE

**ASESOR**

Rosa Elena HUERTA ROSALES

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

(Universidad del Perú, DÉCANA DE AMÉRICA)

## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Av. Germán Amezaga n.º 375-Ciudad Universitaria-Teléfono: 6197000-3208

### ACTA DE SESIÓN DE GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA

Siendo las 14:00 horas del día lunes 19 de noviembre de 2018, en el Auditorio "Raúl González Moreyra" de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Ciudad Universitaria, Av. Germán Amezaga n.º 375 Lima), el Jurado Examinador de Tesis presidido por el Dr. Juan Aníbal Meza Borja e integrado por:

Dr. Juan Aníbal Meza Borja	(Presidente)
Dra. Rosa Elena Huerta Rosales	(Asesora)
Mg. José Luis Perea Rivera	(Miembro)
Dr. Juan José Danielli Rocca	(Informante)
Mg. María Clotilde Atalaya Pisco	(Informante)

Se reunió para la sustentación pública para optar el Grado Académico de Magíster en Psicología con mención en Psicología Clínica y de la Salud del Bachiller **MIGUEL ANGEL CASTILLO QUISPE** quien procedió a la exposición de la Tesis titulada **Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del establecimiento penitenciario de Lurigancho**, con el fin de optar el Grado Académico de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA** con mención en Psicología Clínica y de la Salud.

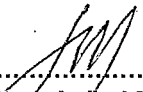
Concluida la exposición, se procedió a la calificación correspondiente, de acuerdo con la Escala de Calificación que aparece en el artículo 8.º del Reglamento para el otorgamiento del Grado Académico de Magíster, obteniendo la siguiente calificación.


16 (DIECISEIS) BUENO

A continuación el Presidente del Jurado Examinador recomienda que la Facultad de Psicología acuerde otorgar el Grado Académico de:

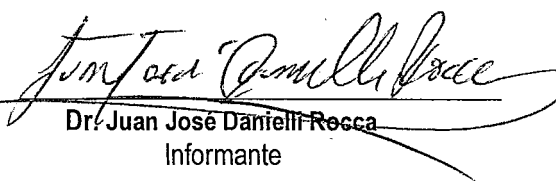
Magister en Psicología: Mención Psicología  
Clínica y de la Salud

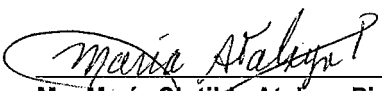
Se extiende la presente ACTA a las 15:15 del 19 de noviembre de 2018.

  
.....  
Dr. Juan Aníbal Meza Borja  
Presidente

  
Dra. Rosa Elena Huerta Rosales  
Asesora

  
Mg. José Luis Perea Rivera  
Miembro

  
Dr. Juan José Danielli Rocca  
Informante

  
Mg. María Clotilde Atalaya Pisco  
Informante

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis:

A Dios, por permitirme alcanzar nuevos logros en mi vida personal, profesional y social, cuyos frutos me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi compañera incondicional mi esposa y mis dos hijos por estar a mi lado apoyándome constantemente, por su paciencia y aliento para cumplir con esta nueva meta.

A mis padres y hermanos, quienes me han enseñado a luchar en la vida para alcanzar mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Expreso mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por darme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente.

De una manera especial a mi asesora Dra. Rosa Elena Huerta Rosales, por su loable labor docente y experiencia ofrecida al guiarme en la elaboración de la presente tesis.



2.2.2.6. Modos de afrontamiento propuestos por Carver, Scheier Weintraub	50
2.2.3. Bienestar Psicológico	55
2.2.3.1. Desarrollo teórico del bienestar psicológico	55
2.2.3.2. Teorías del bienestar psicológico	57
2.2.3.3. Definición de bienestar psicológico	63
2.2.3.4. Dimensiones del bienestar psicológico	64
2.2.4. Sistema Penitenciario	67
2.2.4.1. Evolución histórica del sistema penitenciario nacional	67
2.2.4.2. El tratamiento penitenciario	71
2.2.4.3. Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	72
2.2.4.4. El Establecimiento Penitenciario de Lurigancho	73
2.2.4.5. El E.P. de Lurigancho y la necesidad de una reforma	74
2.3. HIPÓTESIS	76
2.3.1. Hipótesis General	76
2.3.2. Hipótesis Específicas	77
2.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y CONCEPTOS	77
2.4.1. Variables	77
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	81
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	81
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	82
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	83
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	86
3.4.1. Cuestionario Socio-demográfico	86
3.4.2. Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)	86
3.4.3. Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE- Breve)	87
3.4.4. Escala de Bienestar Psicológico (EBP)	89
3.5. PROCEDIMIENTO	91
3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS	92
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	93
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES PARA COMPARACIÓN	93



4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL PARA LA COMPARACIÓN DE VARIABLES SEGÚN SEXO	94
4.2.1. Comparación de las dimensiones del clima social laboral según sexo	94
4.2.2. Comparación de los estilos de afrontamiento según sexo	95
4.2.3. Comparación de las dimensiones del bienestar psicológico según sexo	97
4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES PARA CORRELACIÓN	98
4.4. ANÁLISIS INFERENCIAL PARA LA RELACIÓN DE VARIABLES	99
4.4.1. Relación entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento	99
4.4.2. Relación entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico	100
4.4.3. Relación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral	105
CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	109
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	129

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Resultado del tamaño de la muestra	83
Tabla 2	
Frecuencia y porcentaje según áreas de tratamiento	84
Tabla 3	
Frecuencia y porcentaje según sexo	84
Tabla 4	
Frecuencia y porcentaje según la condición laboral	85
Tabla 5	
Frecuencia y porcentaje de la percepción de oportunidad de ascenso	85
Tabla 6	
Frecuencia y porcentaje de satisfacción en el trabajo	85
Tabla 7	
Índice de consistencia interna mediante KR-20 para la escala del clima social en el trabajo	87
Tabla 8	
Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el inventario de estimación de afrontamiento	89
Tabla 9	
Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para la escala de bienestar psicológico	90
Tabla 10	
Prueba de normalidad para las variables estudiadas según sexo, mediante la prueba de Shapiro Wilk	94
Tabla 11	
Comparación según sexo para las dimensiones del clima social laboral	95
Tabla 12	
Comparación según sexo para los estilos de afrontamiento	96
Tabla 13	
Comparación según sexo para el bienestar psicológico y sus dimensiones	97

## Tabla 14

Prueba de normalidad para las variables a ser correlacionadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	98
--	----

## Tabla 15

Relación entre las dimensiones del clima social en el trabajo y los estilos de afrontamiento	99
--	----

## Tabla 16

Relación entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico	101
---	-----

## Tabla 17

Relación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social en el trabajo	106
---	-----

## ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS

Figura 1	
Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar psicológico	102
Figura 2	
Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar subjetivo	102
Figura 3	
Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en la emoción y el bienestar subjetivo	103
Figura 4	
Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar material	103
Figura 5	
Gráfico de dispersión del afrontamiento evitativo y el bienestar material	104
Figura 6	
Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar laboral	104
Figura 7	
Gráfico de dispersión del bienestar psicológico y la dimensión autorrealización	106
Figura 8	
Gráfico de dispersión de las dimensiones bienestar material y autorrealización	107
Figura 9	
Gráfico de dispersión de las dimensiones bienestar laboral y relaciones	107
Figura 10	
Gráfico de dispersión de las dimensiones bienestar laboral y autorrealización	108
Cuadro 1	
Cuadro de operacionalización de variables	78

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de conocer y determinar la relación que existe entre el clima social laboral, el afrontamiento y el bienestar psicológico, en una muestra de 80 trabajadores del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho. Los datos procesados estadísticamente, permitieron precisar el análisis inferencial para la contrastación según sexo y correlación de nuestras variables. En relación a nuestros objetivos orientados a determinar las diferencias significativas de nuestras variables de estudio, según el sexo del personal evaluado; no se encontraron diferencias significativas en el clima social laboral ni en el bienestar psicológico; encontrándose diferencia estadísticamente significativa solo en el estilo de afrontamiento centrado en el problema, mas no en los estilos de afrontamiento centrado en la emoción y afrontamiento evitativo. En cuanto a nuestros objetivos correlacionales, no se han encontrado relaciones entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento, concluyéndose que ambas variables son independientes; no obstante, si existen relaciones significativas en su mayoría positivas, entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico, así como también entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

Palabras claves: Clima social laboral, afrontamiento al estrés, bienestar psicológico, personal de tratamiento.

## **ABSTRACT**

The present investigation project was developed with the objective of knowing and determining the relation between the working climate, stress coping and psychological well-being in the staff of the treatment area of Lurigancho Penitentiary Establishment. The statistically processed data allowed us to specify the inferential analysis for the contrast according to sex and correlation of our variables. In relation to our objectives focused on determining the significant differences in our study variables, according to sex of the staff; no significant differences were found in the social work environment or in psychological well-being, finding only a statistically significant difference in the coping style focused on the problem, but not in coping styles centered on emotion and avoidance coping. As to results of the correlations, no associations have been found between the dimensions of the working climate and the coping styles, inferring that both variables are independent. Nevertheless, there are significant relationships between the coping styles and the dimensions of the psychological well-being. In the same way, there are significant and positive relationships between these and the dimensions of the social working climate in the prison staff of the treatment area of Lurigancho Penitentiary Establishment.

Keywords: Working climate, coping with stress, psychological well-being, treatment staff.

## INTRODUCCIÓN

Toda organización se sustenta en sus recursos humanos, que constituye el potencial más importante de la misma; el éxito de una organización así como su fracaso, depende de dicho potencial. Nuestras organizaciones penitenciarias no están exentas a estas consideraciones, más aún si su labor es de gran relevancia para la sociedad, pero a la vez delicada y peligrosa por su propia naturaleza. Sin embargo, el personal penitenciario gestores de esta loable labor, aún constituye una población escasamente estudiada y a la vez poco valorada por la sociedad en general. Al respecto, en el artículo 46, inciso 2, de las reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos, adoptadas por el primer congreso de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente, en lo referente al personal penitenciario señala que la administración penitenciaria debe empeñarse permanentemente en estimular y conservar en su personal y en el público en general, la gran importancia de la labor penitenciaria dentro del contexto social.

El sistema penitenciario es parte importante de la administración de justicia, cuyas funciones se dividen en tres áreas bien definidas: el administrativo, la seguridad y el tratamiento. Los empleados penitenciarios, en particular los del área de tratamiento, cuya población fue elegida para fines del presente estudio de un establecimiento penitenciario de Lima, está conformado por diferentes servicios profesionales como son: el servicio de psicología, trabajo social, legal, educación, trabajo y salud; todos ellos cumplen una importante labor como responsables directos del tratamiento penitenciario, cuyo objetivo según el artículo 60 del Código de Ejecución Penal, es la reeducación, rehabilitación y reincorporación del interno a la sociedad.

La labor del tratamiento penitenciario se torna delicado y complejo, debido a diversos factores, partiendo desde la necesidad de sostener un contacto directo y permanente con la población penal, una población que con frecuencia presenta antecedentes previos de vida criminógena, así como también debido a problemas de salud, como consecuencia directa del hacinamiento existente, ya

que el Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, es el más grande del país con una población que supera los 10,000 internos, con quienes tienen que interactuar a diario un número insuficiente de servidores, a fin de brindar el tratamiento. Frente a estas condiciones, es posible de que se perciba un clima laboral altamente peligroso e impredecible, más aún si existe la posibilidad latente de agresiones, amenazas, o el surgimiento intempestivo de reyertas y motines con posibles desenlaces fatales. Todos estos factores y muchos otros más que detallamos en el planteamiento del problema, generaron el interés por conocer la percepción que se tiene del clima laboral penitenciario, los recursos de afrontamiento frente a las adversidades al que se encuentran expuestos, así como también el interés por conocer el bienestar psicológico de dicho personal. Para tal propósito, no solo nos circunscribimos a una simple descripción de las variables de estudio, sino las contrastaremos según el sexo de los empleados penitenciarios, para luego relacionar dichas variables a fin de conocer su nivel de significancia.

Este trabajo toma como referencia y sustento teórico para la variable clima social laboral, la teoría del clima social planteado por Moos (1974); la variable afrontamiento se fundamentó en el paradigma teórico de Carver, Sheier y Weintraub (1989); y en cuanto a la variable bienestar psicológico se sustentó en la propuesta de Sánchez-Cánovas (1998).

La estructura de la presente tesis, está constituida por cinco capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

En el primer capítulo vinculado al *Problema*, presentamos el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación donde se distingue la justificación teórica, práctica y metodológica de la tesis, y los objetivos de la investigación tanto general como específicos.

En el segundo capítulo, titulado como *Marco Teórico*, se expone los antecedentes nacionales e internacionales, así como las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio, como son el clima social laboral, el afrontamiento al estrés, el bienestar psicológico y el sistema penitenciario. Así



mismo, también se precisa en este capítulo, el planteamiento de hipótesis de estudio y la definición de variables y conceptos.

El tercer capítulo denominado *Método*, comprende el tipo y diseño de investigación utilizado, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos compuesto por una ficha demográfica y las tres pruebas psicológicas empleadas con sus respectivos análisis psicométricos, a fin de establecer la validez y confiabilidad de los mismos; así mismo, precisamos el procedimiento estadístico utilizado, juntamente con las técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo vinculado a los *Resultados*, se exponen los resultados de la prueba de normalidad de variables de Shapiro – Wilk y el respectivo análisis inferencial para la comparación de nuestras variables de estudio según el sexo de los evaluados; así como también, la prueba de normalidad de variable de Kolmogorov-Smirnov y su respectivo análisis inferencial para la correlación de nuestras variables de estudio. Para tal fin se precisó la estadística inferencial correspondiente, mostrándose las gráficas de dispersión de variables y las respectivas tablas de correlaciones.

En cuanto al quinto capítulo denominado *discusión*, se expone la discusión de los resultados encontrados, sustentándolo en base a los estudios descritos en nuestros antecedentes nacionales como internacionales, así como también con las bases teóricas expuestas. De esta forma aceptaremos y refutaremos los paradigmas teóricos que existen en la actualidad sobre nuestras variables de estudio.

Al final de la tesis se presentan las conclusiones, las recomendaciones y se indican las fuentes o referencias que se emplearon en el presente trabajo de investigación, adjuntando en los anexos, los elementos complementarios considerados, como los instrumentos de recopilación de datos y las tablas de percentiles hallados en cada variable de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Uno de los mayores problemas que agobia incesantemente a la sociedad, es la inseguridad ciudadana debido a la delincuencia. Si bien son diversas las instituciones públicas que se encuentran comprometidas en hacer frente a tan preocupante fenómeno social, la responsabilidad ulterior, encargada de enmendar precisamente aquellas conductas que atentaron contra la seguridad ciudadana a través de actos delictivos y criminógenos, recae en el sistema penitenciario representado institucionalmente por el Instituto Nacional Penitenciario (INPE). Este organismo público, conduce y gestiona técnica y administrativamente nuestro sistema penitenciario a nivel nacional, cuyo fin supremo es la resocialización del interno, la misma que se sustenta en el tratamiento penitenciario, cuyo objetivo según el artículo 60° del Código de Ejecución Penal (CEP), es la reeducación, rehabilitación y reincorporación del interno a la sociedad.

Este delicado trabajo requiere por su naturaleza, disponer no solo de establecimientos penitenciarios con una infraestructura que garantice la seguridad, sino también, sean espacios donde se provean las condiciones y recursos adecuados para el tratamiento, donde los internos convivan e interactúen pacíficamente y puedan recibir la asistencia de los profesionales de tratamiento que consiste de acuerdo a lo estipulado en el artículo 61° del CEP, en el empleo de procedimientos médicos, psicológicos, pedagógicos, sociales, laborales y todo aquello que contribuya con los objetivos del tratamiento de los internos, de acuerdo a sus características y falencias personales.

Coyle (2009), señala que cuando nos referimos al concepto de “prisión”, se estila considerar su aspecto físico como los muros, barrotes, edificaciones con puertas y ventanas arrejadas; sin embargo, lo más importante de una prisión

es la dimensión humana, toda vez que estos recintos tienen que ver fundamentalmente con personas. Por lo tanto, los dos grupos humanos más importantes de un establecimiento penitenciario son los internos y el personal penitenciario. La clave para que una prisión se conduzca en armonía, dependerá de las relaciones de ambos grupos. No obstante, los establecimientos penitenciarios, también conocidos como prisiones, cárceles, reclusorios y tantos otros nombres asignados cultural e históricamente, siempre se han caracterizado por ser espacios insalubres, hacinados, perniciosos, donde la inseguridad y el peligro de la integridad de ambos grupos humanos suele ser latente. Si bien cada vez existen más estudios con la población penal o reclusos, no obstante son escasos los estudios realizados con el personal penitenciario; en ese sentido, el presente estudio se ha orientado a esta última población, específicamente con el personal del área de tratamiento, quienes suelen mantener un contacto directo y constante con la población penal para el cumplimiento de sus funciones.

La historia nos recuerda diferentes episodios de violencia y fatalidad suscitados con frecuencia ante la presencia del personal y muchas otras contra el propio personal penitenciario. Los motines o reyertas causados mayormente como un medio de protesta, las grescas o peleas entre grupos de internos motivados por intereses de dominio, poder, comercio o simples asuntos triviales, podrían dejar diversos daños y saldos fatales, tanto en internos como en el personal penitenciario. Tal fue el caso del motín del Sexto del 27 de marzo de 1984, donde empleados penitenciarios fueron tomados de rehenes, maltratados física y psicológicamente, e incluso salvajemente asesinados. Este trágico acontecimiento difundido por la prensa nacional e internacional, es solo uno de tantos motines y reyertas ocurridos en diferentes establecimientos penitenciarios de nuestro país.

Sin embargo, la violencia que puede suscitarse contra los empleados penitenciarios, no solo se han generado dentro de los recintos penitenciarios, sino también fuera de ellos; como son los casos de servidores que fueron agredidos, incluso asesinados en otros contextos, como consecuencia del tipo de trabajo que desempeñan.

Los actos violentos no son los únicos sucesos que atentan contra la integridad o el bienestar del personal penitenciario, también existen otros agentes que silenciosamente aquejan la salud integral de las personas que allí se encuentran; nos referimos a las diferentes enfermedades infectocontagiosas que proliferan en estos espacios, por la insalubridad, el hacinamiento e insuficiente asistencia médica. El contagio de diversas enfermedades desde simples resfriados hasta enfermedades más graves como la tuberculosis extremadamente resistente (XDR TB), el VIH-Sida y otras dolencias más, se extienden también hacia el personal penitenciario, debido al trato directo y constante que sostienen con la población penal. El contagio de tuberculosis, es la que más víctimas ha cobrado en los servidores, especialmente en el personal del área de tratamiento.

Por otra parte, también constituye un riesgo para la integridad de los trabajadores penitenciarios, los desenlaces y consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas por parte de algunos internos; así como también la presencia de ciertos trastornos psicopatológicos; considerando que muchas de ellas son causantes de determinadas conductas violentas. Existen estudios que asocian ciertos actos criminales violentos con la presencia de ciertos trastornos psicopatológicos y el consumo de sustancias psicoactivas.

Frente a estas condiciones, no cabe duda que la labor dentro de los establecimientos penitenciarios es una tarea de alto riesgo y peligrosidad permanente. Existen investigaciones que señalan que los trabajadores penitenciarios, a diferencia de otros empleados públicos o privados, padecen de altos niveles de estrés debido a la interacción constante con la población penal y a la complejidad de su entorno laboral (Kenian & Malach-Pines, 2007). Por otra parte, otros estudios señalan que los trabajadores penitenciarios tienen un alto índice, 40% de mayor riesgo al suicidio en relación a personas que realizan otras actividades laborales. (Stack & Tsoudis, 1997). Un contexto laboral complejo como es el penitenciario, va repercutir inevitablemente en el clima social laboral de los trabajadores, que muchas veces suele agravarse aún más, por otros factores inherentes a la propia institución, responsables por ejemplo de las rotaciones del personal de manera periódica y muchas veces sin previa consulta

de los mismos, una inadecuada distribución del personal, la carencia de personal de tratamiento para la atención de poblaciones hacinadas, entre otros.

Un ambiente laboral estresante, implica un desgaste físico, emocional y de interacción social, que conlleva al personal a adoptar diversas reacciones o estilos de afrontamiento. El afrontamiento al estrés, entendido como mecanismos de respuesta que implican la interacción recíproca de factores personales y ambientales, es otra de las variables de interés en el presente estudio, por cuanto el trabajo penitenciario presenta circunstancias estresantes como las descritas previamente, pero no se conoce si dicho personal se encuentra a la altura de tales demandas, si dispone de los recursos de afrontamientos adecuados y cuáles son las consecuencias en la salud integral, considerando que el estrés implica la activación psicofisiológica del organismo, manifestándose de diversas maneras. Una de ellas y de gran importancia, son a través de conductas específicas para hacer frente situaciones concretas de estrés. Dependiendo del tipo de conductas que se han aprendido de experiencias y situaciones de estrés, se van expresar los estilos de afrontamiento, que para fines del presente estudio podemos diferenciarlos en base a sus estilos centrados a nivel del problema, de la emoción u otros estilos como los evitativos.

En suma, lo que se busca con las distintas formas de afrontamiento al estrés, es la búsqueda de un equilibrio cognitivo y emocional en la persona; la misma que guarda una estrecha relación con el bienestar psicológico. En ese sentido, todo trabajador indistintamente del centro laboral al que pertenezca, requiere disponer de un bienestar psicológico para cumplir con sus funciones asignadas. El trabajador penitenciario no es una excepción a esta realidad, por lo que se torna importante conocer el bienestar psicológico de los servidores del área de tratamiento, el mismo que comprende el bienestar subjetivo, bienestar material y bienestar laboral. No olvidemos que los servidores del área de tratamiento tienen como fin, alcanzar el bienestar psicológico e integral de los internos, labor que paradójicamente sería insostenible si el propio personal no lo tiene. Pero además, el bienestar psicológico también va permitir en los empleados, alcanzar su desarrollo personal, laboral y profesional.

Por estas razones, consideramos que las tres variables de estudio como son el clima social laboral, el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, se encuentran estrechamente relacionados, motivo por la que se ha planteado la presente investigación dentro del tipo correlacional, a fin de conocer la interacción entre dichas variables, en una población escasamente estudiada tanto en nuestro medio como en otros contextos, como son los trabajadores penitenciarios del área de tratamiento, que se encuentra conformado por profesionales de diferentes especialidades: psicólogos, trabajadores sociales, abogados, profesores, técnicos laborales y diversos profesionales y técnicos en salud, que trabajan en el Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, el de mayor población penal a nivel nacional ya que supera los 10000 internos a la fecha, considerado uno de los más sobrepoblados a nivel mundial.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima social laboral, el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- P<sub>1</sub>: ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del clima social laboral en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho, según sexo?
- P<sub>2</sub>: ¿Cuáles son las diferencias en los estilos de afrontamiento al estrés en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho, según sexo?
- P<sub>3</sub>: ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del bienestar psicológico en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho, según sexo?

- P<sub>4</sub>: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho?
- P<sub>5</sub>: ¿Cuál es la relación que existe entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho?
- P<sub>6</sub>: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación aportará nuevos conocimientos sobre nuestras variables de estudio dentro del contexto penitenciario, tanto a nivel general como en cada una de sus sub variables o dimensiones, como son para el clima social laboral, las dimensiones relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio; para el afrontamiento al estrés, los estilos de afrontamiento centrado en el problema, la emoción y otros estilos o estilos evitativos; y para el bienestar psicológico las dimensiones bienestar subjetivo, bienestar material y bienestar laboral. De esta manera se promoverá mayor reflexión y debate académico sobre las variables indicadas, confrontando los prototipos teóricos con los resultados hallados en la presente investigación. De aceptarse nuestras hipótesis proyectadas, podremos generalizar los resultados en base a los elementos teóricos propuestos en cada variable de estudio; caso contrario, rechazaremos nuestras hipótesis confrontando los resultados con otras investigaciones afines y fundamentos teóricos existentes, sugiriéndose nuevas propuestas de estudio.

El estudio de trabajadores penitenciarios también se torna importante, debido al rol que cumplen en la sociedad, como principales gestores del cambio de conductas delictivas de aquellos que trasgredieron la ley. Por consiguiente,

es importante conocer las condiciones psicosociales y laborales de este grupo humano muy poco explorado, a fin de entender sobre sus efectos a nivel personal, organizacional y social. De esta manera, conocer el clima social laboral, afrontamiento y bienestar psicológico en los empleados penitenciarios, nos permitirá valorar la percepción que tienen de sí mismos y de la institución a la que pertenecen, lo que coadyuvará a discernir sobre las avenencias o discrepancias entre las políticas institucionales, condiciones laborales y predisposiciones personales, importantes para el surgimiento y desarrollo de cualquier organización y satisfacción del recurso más apreciado de ella, las personas. Así mismo, podremos extrapolar dichos resultados hacia otros contextos y servidores penitenciarios de nuestro país, a fin de adoptar medidas preventivas y promocionales de la salud mental.

Por otra parte, esta investigación da la oportunidad de valorar la interacción existente entre nuestras variables de estudio, a fin de diferenciarlos en jerarquías de importancia y conocer su implicancia ante la presencia o ausencia de las otras variables, así como también conocer los cambios que repercuten en el personal, en el trabajo y en la organización. También nos proporcionará información importante entre la vinculación de nuestras variables de estudio con determinados indicadores demográficos, como son: el área de desempeño laboral, sexo, estado civil, edad, nivel académico, oportunidades de ascenso, satisfacción laboral, entre otros. Su análisis a través de las tablas de contingencias, podrán aprovecharse para la comparación con los resultados de otras investigaciones similares, los mismos que nos permitieron proveer nueva información, ideas, recomendaciones e hipótesis para futuras investigaciones.

Finalmente esta investigación también contribuirá al conocimiento científico de la psicología en sus diferentes campos de estudio, como la psicología penitenciaria, la psicología clínica, la psicología organizacional, la psicología jurídica; así como también para otras materias como la criminología, la gestión pública, la administración de recursos humanos, el comportamiento organizacional y otros.



### **1.3.2. Justificación práctica**

Para alcanzar el desarrollo en cualquier institución u organización pública o privada, es importante conocer cuál es su clima organizacional, ya que a través de la percepción de su propio potencial humano, podremos detectar aspectos cruciales que pueden influir de manera favorable o desfavorable en el contexto laboral de la misma. La atención oportuna y objetiva de estos puntos, están vinculados al desarrollo organizacional, y por ende a una mayor productividad y mejora de los servicios que se ofrece.

El uso práctico de los resultados de esta investigación, se orienta a que la institución penitenciaria, específicamente en lo que respecta al establecimiento penitenciario de Lurigancho, al conocer el tipo de clima social laboral, estilos de afrontamiento y dimensiones del bienestar psicológico del personal, así como las relaciones entre estas variables, nos permitirá establecer y sugerir acciones concretas para la optimización y mejora de la salud del personal, de las condiciones laborales y de su desempeño profesional, acorde a los objetivos institucionales que deben plasmarse en los planes de intervención organizacional, planes operativos, planes estratégicos, políticas y programas de bienestar del personal.

Es importante estimular la capacitación y entrenamiento del personal penitenciario, porque mediante la adquisición de nuevos conocimientos y estrategias se obtienen los correctivos necesarios que permitan mejorar el clima laboral, el bienestar psicológico y los estilos de afrontamiento de dichos empleados, a través de los cambios de actitudes y conductas de los trabajadores.

La difusión de este estudio, pretende estimular en los responsables políticos, funcionarios penitenciarios y en el propio personal, la misión de una reestructuración del contexto laboral penitenciario, a fin de que se optimice el máximo bienestar físico, psicológico y social de los empleados penitenciarios, de las condiciones laborales y políticas institucionales, a través de una buena gestión de recursos humanos, considerando para ello los resultados alcanzados y sugeridos en la presente estudio.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Servirá de guía metodológica para la realización de futuras investigaciones sobre temas similares, con sus respectivos métodos de recopilación, procesos de análisis y discusión de resultados.

Esta investigación está basada en la aplicación de instrumentos de recolección de datos válidos y confiables mediante el KR-20 para la escala del clima en el trabajo de Moos (WES), el Alfa de Cronbach para el inventario de afrontamiento de Carver y otros (1989) (COPE-Breve), y la escala de bienestar psicológico de Sánchez-Canovas (1998) (EBP). Estos instrumentos están traducidos al castellano y adaptados a nuestro contexto cultural, en particular a una población de servidores penitenciarios, de manera que podrán ser empleadas en otros estudios afines.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el clima social laboral, la estimación de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho.

### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- O<sub>1</sub>: Establecer las diferencias de las dimensiones del clima social laboral, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- O<sub>2</sub>: Establecer las diferencias de los estilos de afrontamiento al estrés, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

- O<sub>3</sub>: Establecer las diferencias de las dimensiones del bienestar psicológico, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- O<sub>4</sub>: Determinar la relación entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- O<sub>5</sub>: Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- O<sub>6</sub>: Determinar la relación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Pizarro (2006) en Chile, considera que el trabajo diario del funcionario penitenciario en un contexto altamente complejo, es sumamente estresante y conlleva a un desgaste emocional, físico y social; constituyendo un ambiente oportuno para demostrar los rasgos personales frente al estrés laboral y a las relaciones interpersonales. El objetivo de estudio fue el de explorar y analizar el estado del arte y fines del conocimiento sobre el estrés en trabajadores penitenciarios de Chile. Se revisó el concepto de estrés y burnout, los instrumentos de evaluación y las fuentes del estrés en los funcionarios penitenciarios. Para tal fin se emplearon dos instrumentos como el inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de estrés laboral para oficiales penitenciarios (WSSCO). La sistematización de los resultados se obtuvieron mediante el procesamiento estadístico y el análisis cuantitativo y cualitativo.

Ghaddar (2006), en España, precisa que los estudios sobre el ambiente psicosocial laboral y salud mental se encuentran bien documentados en los últimos años; así, diversos estudios muestran que el ambiente penitenciario presenta riesgos psicosociales elevados y por consiguiente una percepción menor de la salud mental de sus funcionarios. En ese sentido, en un estudio que comprendió a 405 funcionarios penitenciarios de una prisión de la provincia de Granada, se reveló los riesgos psicosociales y salud, y precisar los elementos vinculados con la baja percepción de la salud mental. El método empleado corresponde a un estudio de tipo transversal, donde se ha empleado el ISTAS21 y la SF36 como instrumentos. Los resultados hallados reportan una apreciación de la salud mental baja y riesgos psicosociales elevados. Entre los riesgos más elevados destacan la exigencia psicológica e influencia y control. En cuanto a los grupos más sensibles para la exposición a riesgos, los hombres responden más

a exigencias psicológicas y las mujeres a una doble presencia. Mediante el análisis de regresión se demostró que la exigencia psicológica, el control y doble presencia, están relacionadas significativamente con la salud mental. En consecuencia, los riesgos psicosociales del trabajo penitenciario fueron elevados en sus funcionarios; los mismos que también guardan relación con una baja percepción de su salud mental. Estos resultados, sugiere el autor, deben ser considerados en la prevención de los problemas de salud laboral.

Yang (2010), en una investigación de tipo correlacional sobre afrontamiento al estrés y bienestar psicológico desarrollado en Estados Unidos, Kansas; tuvo como propósito estudiar la relación existente entre dichas variables en estudiantes americanos y asiáticos de postgrado. Su muestra lo conformaron 131 estudiantes americanos, 77 taiwaneses, 53 chinos y 50 sur coreanos, todos alumnos de postgrado internacional de 90 universidades de Estados Unidos. Para esta investigación se recurrió al coeficiente de correlación de Pearson, factorial ANOVAs y el análisis de regresión múltiple. Los resultados hallados en esta investigación fueron consistentes con investigaciones previas que sugieren que los estudiantes internacionales de postgrado de Asia, no eran un grupo homogéneo en experimentar estrés, afrontamiento y bienestar psicológico. En resumen, los estudiantes asiáticos en conjunto advirtieron mayor afrontamiento al estrés que los americanos. Los estudiantes que emplean mayores habilidades de afrontamiento, están asociados a un mayor bienestar psicológico. Además, los estudiantes de postgrado en general, al margen de la cultura de origen, señalaron mostrar menos afrontamiento al estrés y mayor bienestar psicológico; sin embargo los estudiantes taiwaneses que suelen recurrir a estilos de afrontamiento desadaptativos, presentan un bienestar psicológico aún muy bueno. Entre todos los estudiantes de posgrado, una mayor cantidad total de estrés no fue significativamente relacionada con afrontamientos adaptativos, pero fue significativamente relacionada con el afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. Al examinar subcategorías de la tensión, el estrés académico se correlacionó significativamente con un mayor afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. El estrés ambiental también se relacionó significativamente con un mayor afrontamiento desadaptativo e inferior

bienestar psicológico. Además, el estrés de la familia era positivamente correlacionada con el afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. El Afrontamiento adaptativo se relacionó significativamente con un mayor bienestar psicológico, contrariamente al afrontamiento desadaptativo. Así mismo, de todos los estudiantes americanos, la cantidad total de estrés no fue significativamente relacionada con el afrontamiento adaptativo. Por otro lado, una mayor cantidad de estrés total fue relacionado positivamente con el afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. El estrés académico, como una subescala del importe total de la tensión, fue significativamente en relación con el afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. El estrés ambiental también se correlacionó positivamente con el afrontamiento desadaptativo y menor bienestar psicológico. Además, el estrés de la familia era una correlación positiva con el afrontamiento desadaptativo y bienestar psicológico inferior. El afrontamiento adaptativo no se relacionó significativamente con el bienestar psicológico. El afrontamiento desadaptativo se relaciona positivamente con un bajo bienestar psicológico. Dentro de la población de estudiantes internacionales de posgrado de Taiwán, la cantidad de estrés no fue significativamente relacionado con el afrontamiento adaptativo o afrontamiento desadaptativo. Una mayor cantidad de estrés se relacionó significativamente con menor bienestar psicológico. El Afrontamiento adaptativo se relacionó significativamente con un mayor bienestar psicológico, mientras que el afrontamiento desadaptativo se correlacionó con un menor bienestar psicológico. Los estudiantes internacionales de postgrado chinos, tiene una mayor cantidad de estrés no fue significativamente relacionada con el afrontamiento adaptativo o el bienestar psicológico, pero se relacionó con un mayor afrontamiento desadaptativo. El afrontamiento adaptativo no era significativamente relacionado con el bienestar psicológico. El Afrontamiento desadaptativo se correlacionó significativamente con un menor bienestar psicológico. En la muestra de estudiantes internacionales de postgrado sur coreanos, la cantidad de estrés no se encuentra significativamente relacionado con el afrontamiento adaptativo. Sin embargo, una mayor cantidad de estrés era significativamente relacionado con un mayor afrontamiento desadaptativo e inferior bienestar psicológico. Mayor bienestar psicológico no fue

significativamente correlacionado con el afrontamiento adaptativo, pero fue significativamente relacionada con menos estilos de afrontamiento desadaptativo.

Bravo y Jiménez (2011), Tuvieron como objetivo de investigación, conocer la correlación existente entre satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional y bienestar psicológico, en una muestra de 190 funcionarios penitenciarios de dos centros penitenciario de Chile. Los instrumentos empleados son el cuestionario de satisfacción laboral S10/121, la escala de percepción del apoyo organizacional y la escala de bienestar psicológico. Entre los resultados más relevantes, se evidencia la relación positiva y significativa entre satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional percibido y bienestar psicológico; lo que indicaría que aquellos empleados penitenciarios que encuentran satisfacción con su trabajo, suelen percibir apoyo de su institución y sentirse bien psicológicamente. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas entre los funcionarios penitenciarios de los dos centros, con respecto a sus variables de estudio. En cuanto a la variable socio demográfica género, se hallaron diferencias según el sexo, en la satisfacción laboral y bienestar psicológico. Por último, demostraron la presencia de una alta, positiva y significativa correlación entre satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico; una relación moderada, positiva y significativa entre bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido, y una relación moderada, positiva y significativa entre apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral.

Sánchez (2011) en una investigación de tipo correlacional, identificó las situaciones estresantes apreciadas por los trabajadores de una empresa cerealera en la ciudad de San Lorenzo en Santa Fe (Argentina). Estudió la asociación suscitada entre el estrés, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Su muestra lo conformaron 64 trabajadores de ambos sexos, a quienes les administraron tres instrumentos, un cuestionario para la evaluación de situaciones de estrés laboral; el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá para evaluar la satisfacción o insatisfacción laboral, y finalmente para evaluar el bienestar psicológico, se empleó el BIEPS-A de M. Casullo. Los resultados indicaron que existe cierto grado de estrés en dichos trabajadores, cuyos

estresores más constantes lo conforman la “falta de justicia organizacional”, las “dificultades interpersonales” y la “sobrecarga laboral”; así mismo, evidenciaron inconformidad con “la igualdad y justicia en el trato” por parte de la empresa, y “las negociaciones sobre temas laborales”, que se hacen evidentes en “sus proyectos y metas sobre la vida” y la “autonomía” en la toma de decisiones. En cuanto a la interacción entre el estrés y satisfacción laboral, estas se encuentran vinculadas de manera negativa, lo que indicaría que los trabajadores con menos satisfacción laboral desarrollan mayor estrés. Similarmente ocurrió con el estrés laboral y el bienestar psicológico, donde se evidenció que los empleados con buen bienestar psicológico presentan menos estrés. Lo contrario se observa en cuanto al bienestar psicológico y satisfacción en el trabajo, donde encontraron una relación positiva, así una persona muy satisfecha tiene un bienestar psicológico alto o muy bueno.

Sifuentes, Ortega y González (2012), desarrollaron en México una investigación, con el objetivo de estudiar la correlación del compromiso organizacional, la complacencia y bienestar laboral en trabajadores de construcción de empresas asociadas a la Cámara de Industria y Construcción de Durango (México); a mérito de obtener mayor información sobre la asertividad en la toma de decisiones vinculadas a la administración del potencial humano. Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos: Organizations, culture and behaviour (OCaB) Project (Organizaciones, cultura y conducta en organizaciones), el mismo que evalúa las variables compromiso organizacional, afectivo, calculativo y normativo; y en cuanto a las variables satisfacción y bienestar, se consideran: las inseguridades de la vida diaria y el comportamiento en general. Los resultados obtenidos, señalaron sobre las relaciones positivas entre la incertidumbre y ambigüedad de la vida con el deber organizacional; en cuanto a la conducta en general, se orienta a una relación negativa con el compromiso afectivo y calculativo.

Amin, Taheri, Montazeralfaraj y Dehghani. (2013), en un estudio desarrollado en Irán, indican que el clima organizacional es un elemento importante en el ambiente laboral por cuanto puede afectar diferentes aspectos del trabajo. Estos autores tuvieron como objetivo de estudio, evaluar la



correlación del clima organizacional con el bienestar psicológico del personal. Para su estudio analítico y transversal emplearon como instrumentos el cuestionario de Sussman y Deep sobre clima organizacional, y el cuestionario CL-90 R para el bienestar psicológico. Se aplicó en tres hospitales educativos de Yazd, Irán, en una muestra de 120 empleados. En cuanto a sus resultados, hallaron correlaciones negativas entre el clima organizacional y cinco dimensiones del bienestar psicológico, el obsesivo-compulsivo ( $p=0,04$ ,  $r= -0,12$ ), la depresión ( $p=0,03$ ,  $r= -0,19$ ), la ansiedad ( $p=0,01$ ,  $r= -0,26$ ), la ansiedad fóbica ( $p=0,04$ ,  $r= -0,23$ ) y el psicoticismo ( $p=0,01$ ,  $r= -0,14$ ). También concluyen que el bienestar psicológico sostiene una relación negativa con el clima organizacional ( $p=0,04$ ,  $r= -0,26$ ).

Loukzadeh y Mazloom (2013) de Irán, señalan que el trabajo de las enfermeras es una de las ocupaciones que experimentan mayores niveles de estrés, donde los niveles de bienestar psicológico y estilos de afrontamiento tienen un gran impacto en su desempeño laboral. Agregan que existe poca información sobre la asociación de ambas variables de estudio en este grupo de profesionales; por ello orientaron su estudio en conocer la relación existente entre estas dos variables. En este estudio de tipo correlacional, se tuvo una muestra a 100 enfermeras de Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services de Irán, quienes fueron seleccionadas por muestreo aleatorio, donde emplearon los cuestionarios de estilos de afrontamiento de Lazarus y Folkman y el de bienestar psicológico de Ryff. Con respecto a los resultados, mostraron que el afrontamiento orientado a la emoción es más utilizado que el afrontamiento orientado al problema, con un poco de diferencia de medias. Así mismo, en cuanto al estilo de afrontamiento orientado a la emoción y su relación con el bienestar psicológico y sus dimensiones como el propósito en la vida ( $P=0.01$ ,  $r= -0,28$ ) y el desarrollo personal ( $P=0.03$ ,  $r= -0.024$ ), encontraron una asociación significativa negativa; en cuanto al estilo de afrontamiento orientado al problema y su relación con el propósito de vida, se halló una relación positiva significativa ( $p = 0,006$ ,  $r = 0,31$ ).

Verdugo-Lucero et al. (2013), en un estudio con adolescentes y jóvenes de Colima, México, buscan establecer la correlación de los niveles del bienestar

subjetivo con los estilos de afrontamiento al estrés. Dicho estudio contó con la participación de 436 estudiantes, siendo el 60.3% hombres y el 39.7% mujeres, de 15 a 24 años de edad. Los instrumentos utilizados fueron la escala multidimensional de Anguas-Plata y Reyes sobre bienestar subjetivo y la escala de afrontamiento de Lázarus y Folkman. Como producto obtenido, precisan que los adolescentes disponen de un nivel más alto de bienestar subjetivo que los jóvenes, además de que la estrategia de afrontamiento más empleada es la aceptación de la responsabilidad y la que menos utilizan es la huida o evitación. Por otra parte, también concluyen con la existencia de una relación positiva entre los niveles y los estilos de afrontamiento en dicha población. Se comprobó que aquellos que presentan un bienestar subjetivo más alto, logran una mayor relación con cinco de los ocho estilos de afrontamiento estudiados, como la aceptación, planificación, confrontación, huida o evitación y reevaluación positiva, en comparación con aquellos que obtuvieron bajos niveles de bienestar subjetivo, que solo se correlacionan de manera significativa con solo tres estilos de afrontamiento, búsqueda de apoyo social, reevaluación positiva y planificación. También encontraron que los adolescentes de bajo y alto nivel de bienestar subjetivo, concuerdan en el empleo de los mismos estilos de afrontamiento de planificación y reevaluación positiva; sin embargo, se evidencia diferencias entre estos niveles, que señalaría que aquellos que consiguieron un bajo nivel acuden más a la búsqueda de apoyo social, debido a que otorgarían mayor importancia al grupo de pares, donde buscarían la consideración de otros para resolver sus problemas y sentirse apoyados. En cambio aquellos que cuentan con un alto nivel de bienestar subjetivo, recurren al estilo de aceptación de la responsabilidad, cuyo desarrollo imponderable permitirá al adolescente alcanzar mayor madurez para instaurar su propia identidad y criterio, asumiendo de esta manera una mayor responsabilidad a las circunstancias que afronte.

Rodríguez y Joan (2014), en una investigación con cuidadores de ancianos en Brasil, tuvieron como objetivo principal conocer las habilidades sociales y las estrategias de afrontamiento al estrés y comprobar si se correlacionan con medidas de percepción de bienestar psicológico. Para este estudio encuestaron a 20 cuidadores de personas mayores altamente

dependientes, que contestaron tres instrumentos, una de habilidades sociales, de estilos de afrontamiento y otra sobre bienestar psicológico. En cuanto a los resultados que encontraron, indican que los cuidadores que reportaron el uso de ciertas habilidades sociales y estrategias de afrontamiento al estrés, a menudo se perciben con menos conflictos con los ancianos que cuidan y con menor carga de otros factores adversos. Este estudio en cuidadores de pacientes mayores se suma a la literatura con el fin de mostrar la relación positiva entre algunas habilidades sociales, estrategias de afrontamiento al estrés e indicadores de bienestar psicológico; encontrándose que existe una correlación negativa significativa entre las habilidades sociales y el bienestar psicológico con índices de sobrecarga y de calidad. La autoafirmación en la expresión de los sentimientos positivos y la presencia de conflictos entre cuidadores y personas mayores que cuidan, o sea, los cuidadores informaron tener sentimientos positivos, pero no tienen conflictos en relación con las personas mayores. Otra correlación significativa fue en el autocontrol de la agresión; cuanto mayor es la percepción de autocontrol por parte del cuidador, menos impacto percibido para el cuidador en sus relaciones con los demás. También se encontraron que cuantos más cuidadores informaron realizar el cambio, mayor es su autoeficacia percibida, y la reducción de la presencia de conflictos en relación con las personas de edad. Del mismo modo, los cuidadores que reportaron pedir ayuda más a menudo, también tuvieron menor percepción de conflictos y la percepción más positiva de una auto-eficacia. Los cuidadores que informaron la disminución de aplicaciones abusivas con mayor frecuencia tenían una mejor interacción positiva con las personas mayores de las que fueron responsables. Tras un análisis correlacional de las destrezas de afrontamiento al estrés con el bienestar psicológico, se tiene que a mayor capacidad de los cuidadores en la solución de problemas, mayor será su percepción de autoeficacia y se reduce el número de conflictos en relación a los ancianos; por otra parte, el afrontamiento al estrés que comprende el "orar, pedir ayuda a Dios", todos los cuidadores informaron utilizar una estrategia de este tipo, haciendo de este un factor o estrategia de afrontamiento constante llamada adaptación religiosa.

Gustems y Calderón (2014), en un estudio con estudiantes de maestría de una Universidad de Barcelona, investigaron la relación entre el afrontamiento y el bienestar psicológico. Su muestra lo conformaron 98 alumnos de maestría de 19 a 42 años de edad, y emplearon el CRI-A de Moos y el BSI de Derogatis y Spencer como instrumentos. Sus resultados revelaron que a mayor empleo de estrategias de afrontamiento menor son los indicadores de síntomas psicopatológicos, específicamente en cuanto a la solución de problemas y aceptación. Así mismo, a menor empleo de estrategias de afrontamiento como la descarga emocional y evitación cognitiva, mayor será el malestar psicológico. Los recursos de afrontamiento responderían como pautas preventivas frente al estrés.

Muñoz (2015), realizó un estudio correlacional para conocer el nivel de relación de los estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en alumnos universitarios del primer y segundo semestre académico del periodo 2014-1 de la Universidad de Antioquia Seccional Oriente en Colombia. La muestra lo conformaron 251 estudiantes de 19 años de edad en promedio. Las variables de estudio fueron medidas con la Escala de Fernández-Abascal sobre estilos de afrontamiento al estrés y una escala de Casullo sobre bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A). Como resultados obtenidos, se concluye que los estudiantes emplean con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento activo, destacando sus destrezas de reevaluación positiva y la resolución de problemas. Así mismo, entre las dimensiones del bienestar psicológico que presentan una alta percepción destacan la aceptación/control, vínculos, autonomía y proyectos. Consecuentemente, a más empleo de los recursos de afrontamiento del estilo activo, mayor será el nivel de bienestar psicológico. Cabe precisar que si bien esta relación es positiva, no fue estadísticamente significativa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

En cuanto al ámbito nacional, los estudios realizados con trabajadores penitenciarios son muy escasos; no obstante señalaremos los trabajos que más guardan relación con nuestras variables de estudio.

Arias (1998), desarrolló un estudio con el propósito de entender las estrategias de afrontamiento al estrés utilizadas por los residentes de medicina, así como los factores que influyen en ellas. El instrumento empleado fue el inventario de modos de afrontamiento al estrés de Carver, que fue aplicado a 49 residentes del Hospital Nacional Cayetano Heredia, a quienes además se les registró el año de estudios, especialidad, lugar de nacimiento, edad, sexo y estado civil. Entre los resultados destacan que el afrontamiento inadecuado al estrés es el más empleado por los residentes, quienes recurren a la emoción, utilizando un 67.3% la aceptación-resignación, cuya particularidad se orienta a la búsqueda de apoyo social por motivos instrumentales y el recurrir a la religión. Un 32.7% de los residentes acudieron regularmente al afrontamiento inadecuado orientado al problema, y el 42.9% orientado a la emoción. Son los residentes más jóvenes los que suelen enfocarse más en la emoción que el resto de residentes, o aquellos que cursaban en su mayoría el primer año. En conclusión cerca del 50% de residentes de medicina tienen problemas a nivel emocional para hacer frente al estrés, situación que podría repercutir adversamente en su desenvolvimiento y relación médico-paciente. Frente a estos resultados, se sugiere a los residentes de medicina la disminución del estrés hospitalario u ofrecerle estrategias que fortalezcan su capacidad de afrontamiento al estrés.

Esteban, Díaz, Gonzales y Guevara (2006), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo conocer la influencia de la percepción del riesgo laboral sobre los niveles de estrés en trabajadores de establecimientos penitenciarios, para lo cual describieron ambas variables y realizaron comparaciones según sexo, tiempo de servicio y área de trabajo. Para el recojo de la información diseñaron y validaron una escala de percepción del riesgo laboral, y el estrés psicofisiológico se midió con tres instrumentos: la escalas de apreciación del estrés, una lista de conductas asociadas al estrés y la concentración sérica de la hormona cortisol. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la Dirección Regional Lima. Los resultados señalan que existe relación entre la percepción de riesgo laboral y los niveles de estrés general y socio-laboral, encontrándose que los trabajadores que perciben niveles altos de riesgo laboral, presentan 3.6 veces

mayor probabilidad de padecer estrés general. La descripción de los resultados muestra que uno de cada cuatro trabajadores percibe su labor como muy riesgosa, mientras que el 12.37% experimentan niveles altos de estrés psicofisiológico.

Salas (2010), desarrollo un estudio de diseño descriptivo correlacional, con el propósito de conocer la vinculación del bienestar psicológico con el síndrome de Burnout, en profesores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) N° 7, que comprende los distritos de San Borja, Miraflores, Santiago de Surco, San Luis, Surquillo, Barranco y Chorrillos, en una muestra conformada por 179 docentes de ambos sexos, del nivel inicial a secundaria. En cuanto a los instrumentos se utilizaron una escala de bienestar psicológico y el inventario de Burnout de Maslach, previo análisis de validez y confiabilidad de ambos instrumentos. Entre los resultados e encontró relaciones estadísticamente significativas y negativas del bienestar psicológico con el síndrome de Burnout en los docentes evaluados. En cuanto a las áreas del bienestar psicológico, se encontraron relaciones negativas del bienestar subjetivo, material, laboral y en la relación de pareja con el síndrome del quemado. Con respecto al bienestar psicológico en sus niveles, se encontró que sus categorías presentan proporciones diferenciadas, predominando el nivel medio; mientras que en lo que atañe al síndrome de Burnout, preponderan niveles altos y bajos. En cuanto a la comparación entre las dimensiones de ambas variables de estudio, se encontró diferencias significativas entre el bienestar laboral y el síndrome de Burnout, lo que indicaría que los profesores con bajo nivel de bienestar laboral, muestran un Burnout más elevado. Por otra parte, los profesores con bajo nivel de bienestar en las relaciones de pareja, cuentan también con un Burnout elevado; finalmente existen diferencias estadísticamente significativas en el bienestar psicológico, entre aquellos que tienen pareja, en relación a los que no la tienen.

Barrueto y Seclen (2011), desarrollaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre bienestar psicológico y clima laboral en trabajadores del hotel "Paraíso" de la ciudad de Chiclayo (49 empleados en total entre hombres y mujeres). Los instrumentos utilizados fueron las escalas de bienestar psicológico de Sánchez-Canovas y la del clima laboral de Palma. Entre sus

hallazgos determinaron la existencia de una relación directa y débil ( $r=0.321$ ) entre ambas variables. También hallaron que el bienestar psicológico de los trabajadores hoteleros alcanzaron un nivel predominante, que corresponde al nivel alto (46.9%), bienestar laboral (42.9%), relaciones de pareja (40.8%), bienestar subjetivo (40.8%) y bienestar material (34.7%). En cuanto al clima laboral, se encontró que los niveles más predominantes corresponden al nivel favorable en clima laboral (26.5%), autorrealización (24.5%), supervisión (24.5%) y comunicación (22.4%). Considerando que el valor de la prueba de correlación de Pearson es alta y significativa ( $p<0.01$ ), se concluye que existe correlación entre el bienestar psicológico y sus dimensiones (subjetivo, material, laboral y relaciones de pareja) con el clima laboral del referido hotel de Chiclayo.

Becerra (2013), ha investigado la relación del afrontamiento al estrés y las conductas de salud en alumnos universitarios. Para tal fin, fueron evaluados 155 alumnos de una universidad privada de Lima, el 59% fueron mujeres y un 41% varones, de los cuales un 10,3% trabajan además de estudiar. El análisis de regresión múltiple aplicado en este estudio, señalan que la variable afrontamiento es la que mejor pronostica las conductas de salud. El estilo de afrontamiento centrado en la emoción, favorecería ciertos hábitos como el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas; la propensión al sueño y descanso, así como también al cuidado médico o autocuidado; sin embargo el estilo de afrontamiento evitativo se muestra de manera desfavorable. En cuanto al estilo de afrontamiento centrado en el problema, va diferir según sea el tipo de conducta de salud comprometida. El recurrir a la religión y al apoyo social por causas emocionales, presagian positivamente determinadas conductas de salud, mas no el uso de drogas. Considerando la descripción estadística de la percepción del estrés, los alumnos evaluados alcanzaron una media de 25.90 ( $DE=6.98$ ); así mismo, el estrés no presagiaría ninguna conducta de salud. Si bien pueden ser discutidos estos resultados, no obstante son útiles para plasmar estrategias de prevención y promoción que fomenten la adquisición de conductas saludables en los universitarios. Con respecto a los estilos de afrontamiento, se obtuvieron una media mayor en el estilo orientado al problema, seguido por el estilo orientado a la emoción, siendo menor la proporción es estilo

de afrontamiento evitativo. Finalmente en cuanto al uso de estrategias específicas de afrontamiento, las más empleadas es la reinterpretación positiva, el crecimiento y el desentendimiento mental; mientras que las menos utilizadas es la recurrencia a las drogas y la negación.

Arias y Zegarra (2013), realizaron una investigación con el objeto de conocer y establecer las relaciones entre el clima organizacional, síndrome de Burnout y el afrontamiento, en una muestra de 93 trabajadores (67.7% mujeres y 32.3% varones) del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR), de los cuales el 57% fueron administrativos y el 43% personal sanitario de diversas especialidades. Los instrumentos empleados lo conformaron el cuestionario de clima organizacional, el inventario de Burnout de Maslach y otro de conductas de afrontamiento al estrés. Los resultados señalan la existencia de un clima organizacional adecuado con bajos niveles en cuanto al síndrome de Burnout, en un gran porcentaje de estos empleados hospitalarios. No obstante, el escaso reconocimiento de su trabajo y bajos sueldos fueron las sub variables más insatisfechas. Así mismo, no existen relaciones significativas entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, pero sí entre el clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo como el más predominante. Del mismo modo, este estilo de afrontamiento activo se encuentra relacionada con las variables sociodemográficas como sexo, edad, número de hijos, estado civil y tipo de trabajo que cumplen. Por consiguiente las únicas variables que se relacionan significativamente es el clima organizacional con el estilo de afrontamiento activo. En cuanto a las acciones concretas que coadyuven al afrontamiento activo, sobresalen la relajación, la reestructuración cognitiva, las habilidades sociales, la resolución de problemas, la transformación de hábitos insanos y la capacitación. Finalmente, también se encontró en este estudio, que el estilo de afrontamiento activo se relaciona de manera negativa con el estilo de afrontamiento evitativo; además, si bien el estilo de afrontamiento activo es el dominante (38.7%), todos los estilos de afrontamiento obtuvieron cercanía entre sí, sin embargo el estilo activo se encontraba más relacionada con distintas variables sociodemográficas como fue en el caso del sexo (varones), la edad (mayores), el estado civil (casados) y el número de hijos (los que más tienen).



Matalinares et al. (2016), realizaron una investigación con 934 estudiantes universitarios de Lima y Huancayo de 16 a 25 años; teniendo como objetivo determinar la correlación entre el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico; para lo cual administraron las escalas de modos de afrontamiento al estrés (COPE) de Carver, Scheir y Weintraub y la de bienestar psicológico de Ryff (SPWB); ambas adaptadas a nuestro medio. Los resultados hallados precisan la existencia de una relación directa y significativa entre el afrontamiento y el bienestar psicológico. Con respecto al estilo de afrontamiento orientado al problema, este guarda relación de manera directa con todas las dimensiones del bienestar psicológico ( $Rho = .118$ ), eso indicaría que ante un mayor uso del estilo de afrontamiento centrado en el problema, mayor será el bienestar psicológico. En cuanto al estilo de afrontamiento orientado a la emoción, este se encuentra relacionado de manera directa con las dimensiones del bienestar psicológico: relaciones positivas ( $r = .083$ ) y propósito de vida ( $r = .120$ ); eso indicaría que aquellos alumnos que afrontan el estrés emocionalmente, suelen también sostener relaciones más positivas, con propósitos de vida más estables. Otros estilos de afrontamiento presentaron una relación estadísticamente significativa pero de manera indirecta.

Salvador (2016), efectuó un estudio de tipo descriptivo-correlacional, con el fin de conocer el síndrome de Burnout y el clima social laboral, y la relación que existe entre ellos. Su muestra lo conformaron 100 docentes de instituciones educativas del distrito El Porvenir en Trujillo; como instrumentos de evaluación se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de Clima Social en el Trabajo de Moos (WES). Las sub variables que se midieron en el síndrome de Burnout fueron: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización; y las sub escalas del clima social laboral fueron: relaciones, estabilidad/cambio y autorrealización. Con respecto a los resultados, se hallaron que las variables síndrome de Burnout y clima social laboral y sus respectivas dimensiones, se encuentran estadísticamente relacionadas de manera directa y significativa, con un coeficiente de contingencia de 0.91.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DEL ESTUDIO**

### **2.2.1. CLIMA SOCIAL LABORAL**

#### **2.2.1.1. Desarrollo Teórico del Clima Social**

Para entender lo que es el clima social laboral o simplemente clima laboral u organizacional, es necesario primero conocer el concepto de “clima”. Definitivamente es un término bastante amplio en su definición, considerando que es una expresión adoptada de otras disciplinas científicas conocidas como la meteorología y climatología, ramas específicas de la geografía y geología. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2005), además de definirlo como el conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región, también lo define como el “ambiente” (condiciones o circunstancias físicas, sociales, etc.). En base a esta última definición, es de entenderse que el término clima también se emplea para contextualizar otros escenarios o características del sistema ecológico, social o cultural, más allá de lo atmosférico; tal es así, que el comportamiento humano se desencadena en un contexto influyente y característico para la persona, donde es partícipe activo en la transformación de su mismo contexto y de su propio ser. Una de las más importantes valoraciones del comportamiento humano se percibe a través del clima social dentro de un contexto determinado. Surge de la ecología social, cuyo enfoque aborda el comportamiento humano como materia de estudio, desde distintas perspectivas.

Los primeros estudios sobre clima social fueron desarrollados por los años 30 por Kurt Lewin, quien planteó determinar el campo psicológico sustentándose en ciertos factores y objetivos, estímulos, relaciones sociales, necesidades y sobre todo la atmósfera facilitadora, tensa u hostil. Cassullo (1998).

Otros estudios como los planteados por Litvin (1966), Schneider (1968) y Meyer (1968), en Williams (1993), sugirieron algunas dimensiones del clima que repercutirían en la motivación de las personas. De esta manera las dimensiones como la responsabilidad, estructura, apoyo, calidez humana, recompensa, reconocimiento, identidad, tolerancia a los conflictos, riesgo y lealtad a la

organización, constituían dimensiones que podrían reducir, aumentar o simplemente no alterar la motivación de logro, afiliación y poder en los individuos integrantes de una organización.

Uno de los mayores exponentes en el estudio del clima social ha sido Moos, quien realizó más de 180 investigaciones en diversos ambientes como el hospitalario, centros educativos, comunidades terapéuticas o de rehabilitación, centros penitenciarios, psiquiátricos entre otros. Su propósito fue analizar los cambios de conducta de las personas, como respuesta a las variaciones de ciertas dimensiones sustanciales en el clima social en que se desenvuelven. Valorar a las personas en contextos específicos nos permite identificar y describir el matiz del tipo de interacciones humanas sostenidas y evaluadas por ellos mismos. Otro aspecto importante en el estudio del clima es la posibilidad de relacionarlo con otras variables de interés de estudio.

#### **2.2.1.2. Definición del Clima Social Laboral**

Cuando empleamos el término de clima en su acepción psicosocial, nos estamos refiriendo por lo general a un conjunto de variables de un ambiente social determinado, las mismas que suelen diferir según sea la base teórica de cada autor o investigador, así como de la técnica que se emplee para medirla. Por este motivo, no se tiene una única definición de clima, ya que este dependerá de diversas características como por ejemplo la forma de percibir la presión ambiental, las características típicas de los integrantes de una organización, la calidad de vida, el grado de satisfacción, la cultura de una organización, el liderazgo, las relaciones entre los integrantes de la organización, entre otros.

Moos (1974) citado por Fernández Ballesteros (1982), define al clima social como la personalidad de un determinado contexto o ambiente, sustentada en las percepciones de las propias personas que lo componen o forman parte de dicho contexto, entre las que se suscitan y relacionan distintas dimensiones. El propósito de Moos y compañía de estudios, fue descubrir invariantes de tales atributos mediante los diferentes contextos o ambientes sociales. Abordar el estudio del comportamiento humano implica necesariamente considerar el

contexto socio ambiental donde se socializa e interactúa, ya que de ser modificado dicho contexto, se promoverá también su propio cambio.

El clima social laboral, también llamado ambiente o atmosfera laboral, clima social del trabajo o clima organizacional, cuenta con diversas denominaciones no solo en cuanto a su titulación sino también en su definición. Algunas posturas inciden en las condiciones físicas del contexto laboral, así como en las políticas que en ella imperan y repercuten de alguna manera en los integrantes de una organización. Otras posturas los vinculan con los valores, necesidades, actitudes, aptitudes y motivaciones de los individuos de la organización; y una última postura, que suele ser la más empleada, según Brunet (2004), las características de una organización están configuradas en el clima organizacional, de la misma forma como se encuentran las características individuales en la personalidad de un sujeto. Este autor alude a la naturaleza multidimensional del clima, para lo cual confluye el contexto y la personalidad del sujeto para la determinación de su conducta.

Una definición integradora lo propone Goncalves (1997), al considerar al clima laboral como el ambiente físico y a la vez humano, y como un conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente indisolubles de un determinado contexto laboral. Guarda relación con el comportamiento de sus integrantes, con la forma de su trabajo, sus interacciones, su vinculación con la organización, el liderazgo de sus directivos, las herramientas, maquinarias o recursos que emplean y con la propia labor que desempeñan.

Ante las múltiples definiciones que cada autor propone con respecto al clima, Weinert (1981), citado por Martín (2000) clasifica las definiciones teniendo en cuenta las siguientes posiciones: objetiva, subjetiva e individual, sobre el clima organizacional.

a) Es objetivo, perceptible y medible, si las organizaciones son consideradas como un conjunto de características concretas, perdurables y en cierta forma cuantificable, que permite distinguir una organización de otra.

b) Es subjetiva pero a la vez colectiva, cuando el clima vendría a ser el resultado de la percepción conjunta de los integrantes de una organización, quienes comparten una visión integral de la entidad a la que pertenecen.

c) Desde el punto de vista individual pero a la vez subjetivo, el clima es un constructo personal, porque cada quien construye su propia visión de la organización a la que pertenecen.

En ese sentido, estudiar el clima laboral en particular, implicará contemplar la valoración objetiva o tangible de una organización, a través de una percepción cargada de subjetividad, ya sea en forma individual o colectiva. Esta percepción por lo general descriptiva, tiene un carácter interno relativamente perdurable de la organización o parte de ella, que va repercutir en la conducta y actitudes de sus integrantes.

Seisdedos (1996), considera que el clima laboral es la percepción integral que la persona tiene de una organización determinada, como producto de la interacción que en ella sostiene. Lo más importante es como la persona aprecia su entorno y no como los demás lo hacen; por consiguiente es más una percepción individual que organizacional. En base a esta premisa, surge un constructo inherente a la valoración del clima laboral: la percepción. Robbins (1999), lo entiende como aquel proceso en que las personas organizan y descifran sus propias impresiones sensoriales con el propósito de comprender y darle sentido a su medio o entorno.

Con esta definición queda claro que no puede valorarse un contexto determinado sin una debida percepción. Por consiguiente, el clima laboral también estaría determinado y en cierta forma definido, por la percepción que tienen las personas sobre la organización a la que pertenecen, en particular sobre los procesos que en ella interactúan, como las políticas de trabajo institucionalizadas, el tipo de liderazgo, las relaciones humanas, las condiciones físicas y estructurales, las remuneraciones y estímulos que se ofrecen, entre otros. En ese sentido, cada integrante tiene su propia percepción y ella influye en su comportamiento organizacional. Así mismo, el clima laboral u organizacional difiere de una organización a otra.

### **2.2.1.3. Importancia del Clima Social Laboral**

El estudio del clima social en el trabajo u organizacional, es importante porque nos permite identificar las condiciones y pautas que sustentan los valores fundamentales de una organización o entidad en particular, tales como la forma en que interactúan sus integrantes, el tipo de comunicación, la atención y calidez del entorno, el soporte y afinidad de sus miembros, la fraternidad y confianza que se brinde y las políticas de control, recompensa y reconocimiento.

Conocer el clima social laboral nos provee de recursos para influir en el comportamiento de los integrantes de una organización de diversas maneras; lo que puede dar lugar a resultados favorables tanto para las personas como para la propia organización. De esta manera, el personal que aspira ingresar o pertenecer a una organización o entidad, si tiene una percepción positiva del clima organizacional, puede influir en su compromiso laboral e integración al grupo; mientras que si tiene una apreciación adversa del mismo, también repercutirá a no comprometerse con su trabajo y a tener una visión negativa de dicha organización. Todo trabajador se ve influido por la percepción del clima organizacional donde interactúa; los elementos positivos de un clima laboral se vinculan favorablemente con el bienestar y satisfacción laboral y con la responsabilidad organizacional; mientras que un clima laboral negativo, va influir de manera desfavorable sobre la organización.

Las empresas o instituciones deben aprovechar los beneficios que traen consigo un clima laboral positivo; estos pueden empezar desde el proceso de selección del personal, ofreciendo a los aspirantes del trabajo un panorama realista de la labor a desempeñar y de las condiciones laborales; ello promoverá desde un inicio, una buena relación entre los aspirantes y la empresa. Concluida la selección y contrato de los nuevos trabajadores, la organización debe proveer un asesor o mentor que lo ayuden a socializar con su trabajo y con la propia empresa o institución, a fin de que adopten mayor consciencia laboral sobre la estructura y sistemas de la organización. Una organización que afiance la capacitación y el desarrollo personal de sus trabajadores, promueve un clima o ambiente de superación del personal y por ende de la empresa. Preocuparse por

el clima laboral, suscita un ambiente laboral positivo y de mutuo apoyo entre sus integrantes, se ven favorecidos de las ventajas que logra la organización y se incrementa la satisfacción y bienestar de los trabajadores.

#### **2.2.1.4. Tipos de Dimensiones del Clima Organizacional**

Abordar el tema del clima organizacional requiere de la identificación y análisis de características factibles de ser medibles y que repercuten en el comportamiento de los individuos integrantes de una determinada organización. En ese sentido, se han plasmado diversas dimensiones del clima social laboral, que definen los elementos que afectan el ambiente organizacional. Algunas propuestas planteadas las describimos a continuación.

Litwin y Stringer (2004) plantean que el clima organizacional cuenta con seis dimensiones:

1. Estructura: Tiene que ver con la percepción de las políticas, reglas, obligaciones, que se establecen en una organización.
2. Responsabilidad individual: Hace referencia al sentimiento de independencia y libertad personal.
3. Remuneración: Es la apreciación de una remuneración justa o equitativa ante un trabajo concluido.
4. Riesgos y toma de decisiones: Alude a la percepción que se tiene frente a desafíos y riesgos que surgen en el trabajo.
5. Apoyo: Son las impresiones de apoyo, solidaridad que experimentan las personas en su trabajo.
6. Tolerancia al conflicto: Es la confianza y paciencia que se deposita a la entidad de la cual es parte, frente a las divergencias que se susciten.

Bower y Taylor (1997), de la Universidad de Michigan, al investigar el clima organizacional, sugirieron cinco dimensiones:

1. Apertura a la tecnología: Se refiere a la disponibilidad manifiesta frente a nuevos recursos o equipos tecnológicos que faciliten o mejoren el trabajo.
2. Recursos Humanos: Se basa en la atención proporcionada por los directivos de una organización, en lo referente al bienestar de sus empleados.
3. Comunicación: Implica los estilos de comunicación predominantes, así como las facilidades de los empleados en ser escuchados por sus superiores.
4. Motivación: Sugiere a las circunstancias que conlleva al personal a trabajar con cierta intensidad en una organización.
5. Toma de decisiones: Implica la disponibilidad y uso de información para tomar decisiones dentro de una organización, así como la participación del personal en dicho proceso.

Brunet (2004), sobre la base de cuatro sistemas, sustenta las variedades del clima organizacional propuestos por Likert:

#### Sistema I: Autoritarismo explorador

Los directivos de una organización no confían en el personal operativo o empleados. Las decisiones, los objetivos y metas son planteadas por la plana de mayor jerarquía y se aplican en forma descendente. Los trabajadores se desenvuelven dentro de un contexto de temor, de sanciones, amenazas; con escasos estímulos o incentivos, permaneciendo la satisfacción de necesidades a nivel psicológico y de seguridad. Este clima se muestra inalterable y provisional, ya que la comunicación de los directivos con el resto del personal es escasa, o se da solo mediante normas y medios específicos.

#### Sistema II: Autoritarismo paternalista

Se caracteriza porque los directivos y personal ejecutivo, se muestran demasiados condescendientes con sus trabajadores. Aquí algunas decisiones lo asumen los altos mandos y otras las toman los niveles inferiores. Los estímulos y a veces las sanciones, se administran con el fin de motivar a los trabajadores.



Este clima laboral permite a los directivos tener en cuenta las necesidades de sus trabajadores.

### Sistema III: Consultivo

Aquí el personal directivo y ejecutivo mantienen confianza en sus empleados. Si bien las decisiones políticas y de gestión son asumidas en los niveles más altos o superiores de una organización, se admite a los empleados que adopten decisiones concretas dentro de su nivel o sector. Suele promover una comunicación descendente, donde los estímulos y ocasionales sanciones sirven para motivar a los trabajadores. Aquí el clima se muestra bastante dinámico, ya que la gestión se conduce por metas y objetivos definidos.

### Sistema IV: Participación en grupo

En este tipo de clima organizacional, el personal directivo y ejecutivo confía plenamente en su personal. La toma de decisiones se da en todos los contextos de la organización de manera bien organizada en cada nivel; la comunicación suele ser transversal. A los trabajadores les motiva la participación e implicación en la determinación de los objetivos de la organización; orientados por la mejora de las condiciones y procedimientos laborales, así como la calificación de su desempeño de acuerdo a sus objetivos. Aquí coexiste un ambiente de amistad y confianza entre el personal directivo, ejecutivo y operativo, quienes son conscientes que todos forman parte de una equipo de trabajo con objetivos comunes y planificado estratégicamente.

En referencia a los tipos de clima organizacional descritos por Likert, en Brunet (2004), diferencia la percepción del clima en base a ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: Se refiere a la manera de intervención del liderazgo sobre los trabajadores.
2. Las características motivacionales: Son los procedimientos empleados para motivar a los trabajadores y responder a sus necesidades.

3. Las características de comunicación: Alude al tipo de comunicación que predomina en una organización y a la forma de cómo se ejerce.
4. Las características de dominio: Se torna relevante la interacción entre el personal superior y subordinado para definir los objetivos de la organización.
5. Las características en la toma de decisiones: Apremia la información sobre la que se sustenta las disposiciones y la distribución de funciones.
6. Las características de planeación: Tiene que ver con la manera de como se establecen la instauración de metas y normas de la organización.
7. Las características de control: Está relacionada con la asignación del control dentro de una organización.
8. Los objetivos del rendimiento y desarrollo: Se refiere al planeamiento organizacional y a la formación de sus integrantes.

Moos, Moos y Trickett, (1987), en el instrumento de su autoría “escala de clima social en el trabajo” (WES), describen diez subescalas que valoran las tres dimensiones fundamentales del clima laboral, las mismas que a continuación se detallan y serán empleadas en el presente estudio.

1. *Relaciones*: Esta dimensión se encuentra conformada por las subescalas *Implicación*, *Cohesión* y *Apoyo*, y evalúa el grado de interés y compromiso de los trabajadores con su trabajo, así como el grado en que los directivos apoyan a sus empleados y les alientan al mutuo apoyo.
  - a. *Implicación (IM)*. Grado en que los trabajadores se preocupan y entregan a su trabajo.
  - b. *Cohesión (CO)*. Grado de ayuda y amabilidad entre compañeros.
  - c. *Apoyo (AP)*. Grado en que los directivos ayudan y animan a su personal para promover un clima social favorable.
2. *Autorrealización*: En esta dimensión que está orientada hacia objetivos, se evalúa a través de las subescalas *Autonomía*, *Organización* y *Presión*, que

a la vez valoran el grado en que se alientan a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia de una planificación adecuada, eficiencia y culminación de labores, y el nivel en que el apremio laboral o urgencia controla el ambiente laboral.

- a. *Autonomía (AU)*. Grado que busca animar a los trabajadores alcanzar la autosuficiencia y a tomar iniciativas.
  - b. *Organización (OR)*. Grado que busca establecer buena planificación, con eficiencia y culminación de tareas.
  - c. *Presión (PR)*. Grado de presión o apremio laboral y el dominio del contexto laboral.
3. *Estabilidad/Cambio*: Esta dimensión comprende las subvariables *Claridad*, *Control*, *Innovación* y *Comodidad*. Valoran el grado de conocimiento de las actividades y tareas diarias del personal, y la forma de darles a conocer las normas y planes de trabajo; así como también el grado de presión o control de los trabajadores por parte de los directivos y como estos emplean las normas. Por otra parte, considera la importancia que se otorga a la variedad, al cambio y a nuevas propuestas y finalmente, al grado en que el contexto físico o externo, contribuye a la instaurar un ambiente adecuado y agradable de trabajo.
- a. *Claridad (CL)*. Grado de información y conocimiento de las expectativas del trabajo, donde se da a conocer las normas y planes establecidos.
  - b. *Control (CN)*. Grado de coerción de los directivos al emplear sus reglas y dominios para el control y manejo de sus trabajadores.
  - c. *Innovación (IN)*. Grado de precisión en la diversidad, los cambios y las nuevas tendencias o enfoques.
  - d. *Comodidad (CF)*. Grado donde el entorno o contexto objetivo favorece la creación de un ambiente de trabajo agradable.

## **2.2.2. AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS**

### **2.2.2.1. Desarrollo Teórico del Estrés**

Rodriguez-Marín y Neipp (2008), advierten que el concepto de estrés tiene sus orígenes en las ciencias físicas, en los estudios de las cualidades elásticas de materias sólidas. El “estrés” representaba la presión externa o fuerza ejercida sobre un objeto; mientras que “tensión” representaba a la torsión o cambios internos en cuanto a su forma o tamaño del objeto. Estas propiedades que están relacionadas a la estructura molecular del material, precisa la elasticidad y resistencia de las fuerzas que actúan en ella, pudiendo expresarse cuantitativamente. A inicios del siglo XX, el médico británico William Osler, citado por Rout y Rout (2002), equiparó el “estrés” al “trabajo duro” y “tensión” con la “preocupación”; asentando la posibilidad de una coexistencia entre estas condiciones somato-psicológicas y el surgimiento de enfermedades coronarias. De esta manera Osler aplicaría los asertos esgrimidos por la física al campo de la psicología, específicamente en cuanto a los problemas del comportamiento.

Por otra parte, Cannon (1932), aportó una descripción elemental de cómo el cuerpo reacciona ante una emergencia o ante un peligro; por consiguiente, el organismo se preparará para responder mediante el ataque o huida a cualquier tipo de amenaza, denominándose dicha reacción, “respuesta de lucha o huida”. Estas respuestas surgen cuando el sistema nervioso simpático estimula las glándulas adrenales del sistema endocrino, para la emisión de epinefrina, como impulsor del organismo. Estas respuestas tendrían efectos positivos y negativos; como respuestas adaptativas prepara al organismo para actuar rápidamente ante el peligro, pero a la vez, una elevada o duradera activación puede ser perjudicial si no se detiene. De esta manera, la ruptura del equilibrio interno estaría relacionada con la enfermedad.

En base a esta última propuesta, Selye (1936), introdujo al campo de la salud la concepción del estrés, para designar la respuesta general e inespecífica del organismo frente a una situación estresante (estresor). Se entiende como respuesta específica por sus expresiones, pero inespecífica por su causa. Así mismo, también descubrió que la respuesta de “lucha o huida” es tan solo la

primera reacción de toda una secuencia de respuestas fisiológicas que lo llamó como Síndrome General de Adaptación (SGA), donde el primer estadio “reacción de alarma”, pertenece precisamente a la “lucha o huida”, cuyo fin es activar los recursos fisiológicos a través del sistema simpático - adrenal, concretándose en un incremento de la TA, la glucogenólisis, la frecuencia cardíaca y la lipólisis; el decremento en la secreción de insulina, y el incremento del ACTH, las hormonas del crecimiento y tiroideas y de los esteroides adrenocorticales. Valdes y Flores (1985 citado en Rodríguez-Marín y Neipp, 2008) precisan que si el estrés continúa manteniéndose de manera intensa e inevitable, el organismo podría morir; en caso de mantenerse sin llegar a dicho deceso, la respuesta fisiológica entra en el segundo estadio conocido como la “fase de resistencia”; en esta fase el organismo busca ajustarse al estresor, pero si la aceleración fisiológica continúa manteniéndose elevada, generaría que nuestra capacidad para resistir se encuentre debilitada. En estas condiciones a decir de Selye (1936), nuestro organismo quedaría vulnerable a diversos problemas de salud como el desarrollo de úlceras, hipertensión, asma, entre otras enfermedades o alteraciones orgánicas y psicológicas más. Si la activación fisiológica se prolonga por la presencia dilatada del estresor, las reservas de energía del organismo que ayudan a resistir también se reducirán, alcanzando el tercer estadio de claudicación o “fase de agotamiento”. En esta etapa la enfermedad es casi inevitable y puede desencadenarse incluso la muerte.

Estudios posteriores demostraron que la teoría de Selye tenía limitaciones relevantes, como el hecho de que su modelo no consideraba la valoración psicológica de los acontecimientos estresores y con respecto a la “respuesta inespecífica” hoy se vuelve a tomar en cuenta los procesos psicosociales, debido a que algunos estresores pueden generar respuestas emocionales más intensas que otras; y cuando estas respuestas incluyen un fuerte componente emocional, estas se encuentran relacionadas con estresores que liberan una mayor cantidad de cortisol, epinefrina y norepinefrina. (Mason 1975, citado en Rodríguez-Marín y Neipp, 2008).

### **2.2.2.2. Definición del Estrés**

Existen diversas propuestas teóricas para la definición del estrés; sin embargo, pese a esta controversia conceptual existente, las distintas definiciones de estrés pueden clasificarse en tres grupos teóricos: como un conjunto de estímulos, como una respuesta y como una transacción. (Fernández, 2009).

#### **a. Teorías basadas en la Respuesta**

Sustentada por Selye (1936), citado por Guerrero (2003), el estrés se entiende como una forma de responder del organismo, ante agentes externos o internos diversos. Por lo general, bajo esta perspectiva surge la idea de que el estrés genera un estado particular del organismo que se caracteriza por el sobreesfuerzo o reacción de forma extraordinaria para contrarrestar el desequilibrio. Se orienta en la forma de cómo reaccionan las personas frente a los estresores, cuyas respuestas se concebirían como una etapa de tensión con dos tipos de componentes: uno psicológico (conducta, pensamientos y emociones) y otro orgánico (incremento del aurosal o activación fisiológica). Frente a estas condiciones, el estrés actuaría como una variable dependiente. El problema de este enfoque o teoría centrado en la respuesta, es que se concibe al estrés como una respuesta netamente orgánica.

#### **b. Teorías basadas en el Estímulo**

Sostenida fundamentalmente por Cannon (1932) y Holmes y Rahe (1967). Esta teoría sostiene que el estrés se caracteriza por estar asociada a los estímulos del medio ambiente o contexto, capaces de alterar el funcionamiento del organismo. En consecuencia, estrés es el resultado de la influencia de condiciones ambientales capaces de generar sentimientos de tensión que se perciben como una amenaza o peligro, lo que comúnmente se denomina estresores; aquí la fuente del estrés esta fuera de la persona. Por lo tanto, se entiende al estrés como una característica del organismo ante los estímulos del ambiente, y que está relacionada con la salud o enfermedad. Así mismo, tiene la ventaja de ser medido objetivamente, considerándose como una variable

independiente. Sin embargo, el problema que se plantea en este enfoque, es la precisión de aquellas situaciones o condiciones estresantes o estresoras, toda vez que una determinada situación puede tornarse muy estresante para algunos, pero no para otros.

### **c. Teorías basadas en la Interacción**

Los máximos exponentes de la teoría interaccional del estrés son Lazarus y Folkman (1984). Este enfoque interactivo o transaccional, suele atribuir mayor relevancia a los componentes psicológicos (cognitivos), como mediador entre los estímulos y respuestas al estrés. Su connotación transaccional sugiere una mutua influencia entre la persona y el medio; por lo tanto el estrés, es el resultado de cómo la persona percibe y responde a los diferentes acontecimientos que observa como una amenaza o pérdida que aún no ha ocurrido, pero que se prevé. Lázaros y Folkman (1986), precisan que el estrés psicológico “es una *relación particular* entre la persona y el entorno, evaluado por aquella como amenazante o que desborda sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Actualmente las definiciones de estrés se orientan en base a esta perspectiva, cuya interacción entre la persona y el ambiente es mediado por el efecto interpretativo o valorativo que el sujeto hace sobre los acontecimientos. Según Rodríguez-Marín y Neipp (2008), este concepto “transaccional” del estrés es el más aceptado actualmente.

El estrés es el resultado de un proceso psicobiológico complejo, que comprende tres componentes fundamentales: un acontecimiento inicial estresante o “estresor”, que puede ser perjudicial o peligroso; un segundo acontecimiento de “interpretación” cognitiva de peligroso o amenaza; y finalmente una respuesta fisiológica del organismo ante dicha amenaza o peligro; esta “activación fisiológica” se caracteriza por generar también una “respuesta de ansiedad”; por consiguiente, un acontecimiento estresante, suele alterar la homeostasis del organismo, que empieza con la percepción que se tiene del estresor, la misma que puede ser interna o externa. Estas percepciones o apreciaciones están definitivas por las demandas procedentes del ambiente y los recursos personales, las mismas que son susceptibles al cambio con el

tiempo, debido a la efectividad del afrontamiento, la variación de los requerimientos y la mejora de las habilidades personales.

Lazarus y Folkman (1986), establecen tres procesos en cuanto a la valoración del estrés: una evaluación primaria, otra secundaria y el afrontamiento. En la evaluación primaria se observa y evalúa el acontecimiento estresante, la misma que comprende dos elementos importantes, el cognitivo y lo emocional. La evaluación secundaria procesa una respuesta a nivel mental, en base a los recursos personales disponibles para hacer frente al estresor; este procesamiento debe aminorar o eliminar la respuesta estresante. Por último, el afrontamiento viene a ser las estrategias a emplearse para adoptar una respuesta. Esta perspectiva se diferencia sustancialmente de otras propuestas teóricas, debido a que se atribuye un rol fundamental al aspecto cognitivo.

#### **2.2.2.3. Modelo Transaccional y Valoración del Estrés de Lazarus y Folkman**

Lazarus y Folkman (1986), señalan que el modelo transaccional se sustenta en la relación que sostiene un individuo con su entorno, donde se debe tener en cuenta las características personales por un lado y la naturaleza del entorno por otro. Este modelo guarda relación con la perspectiva médica de enfermedad, donde enfermarse no es solo el resultado de una consecuencia única de un agente dañino externo, sino que también requiere la intervención o vulnerabilidad del organismo. En consecuencia, el estrés según Lazarus y Folkman (1986), es entendida como el resultado de un conjunto de interacciones suscitadas entre un individuo y su entorno, la misma que es percibida como atisbo que sobrepasa sus propias capacidades o recursos, y que además se expone a peligro su propio bienestar personal. Por lo tanto el estrés surge por la forma en que se aprecia o descifra los sucesos que acontecen en el medio externo. Para Crespo y Labrador (2003), este modelo es denominado aproximación mediacional cognitiva, ya que destaca el aspecto cognitivo como medio de evaluación y mediación a las reacciones del estrés y que constituye el factor determinante para que una situación estresante desencadene o no estrés en la persona.



Toda persona reacciona de modo diferente ante una misma situación de estrés. Esta diferencia obedece a las variadas respuestas de sensibilidad o susceptibilidad a cada situación y a su consecuente evaluación cognitiva que lo genera; por consiguiente, las respuestas emocionales, afectivas y conductuales, van a depender de la forma de cómo se analiza o interpreta las circunstancias.

Lazarus y Folkman (1986), señalan que la valoración del estrés, entendida como el procesamiento a partir del cual una situación desencadena una reacción en la persona, se produce en dos episodios, una valoración primaria y otra secundaria. Estas se encuentran interconectadas y actúan de manera dependiente, conforme a continuación detallamos.

El acto de valoración primaria, está relacionada con el grado de relevancia que se le otorga a un determinado suceso, tiene que ver con los objetivos, metas, valores, creencias o compromisos que predominan en la persona. Por lo tanto, la apertura primordial de esta valoración primaria, tiene que ver con el grado de compromiso con que se encuentran nuestros objetivos, metas, etc., y también con la jerarquía adaptativa que represente tal situación o evento determinado. Por lo tanto, si el suceso o evento no atenta contra el bienestar o nuestros objetivos, metas, planes, etc., no se desencadenará una respuesta de estrés. Lazarus y Baker (1956) consideran que la valoración primaria puede ser de distintos tipos:

- a) Irrelevante: porque el pronóstico sobre el evento o suceso no generan mayor implicancia en el sujeto o es considerado de poca importancia.
- b) Positivas: los pronósticos o efectos son evaluados como benignos.
- c) Estresante: los resultados esperados son valorados como dañinos, peligrosos, desafiantes, en desventaja, etc.

Cuando se determina las posibles consecuencias generadas por el entorno o suceso, es necesario responderse a la interrogante ¿qué puedo yo hacer?. El procesamiento cognitivo que implica generar una respuesta a esta pregunta, constituye la evaluación secundaria.

El acto de valoración secundaria, lo constituye el procesamiento de evaluación cognitiva que se enfoca en lo que podría hacer la persona frente a la situación estresante, fundamentalmente después de que se haya producido la valoración primaria concebida como dañina, desafiante, amenazante (Lazarus y Folkman, 1984). Por lo tanto, la valoración secundaria, que es la evaluación cognitiva para el manejo de opciones, forma parte de una exploración que impulsa la búsqueda de información sobre la acción a tomar; por consiguiente dicho proceso también se puede denominar como afrontamiento.

El adjetivo de valoración “secundaria” no es un indicador de un procesamiento poco importante, sólo nos indica que la valoración primaria representa una evaluación de sí, si tal suceso o acontecimiento merece nuestra atención y acción o no; mientras que la valoración secundaria está orientada específicamente en lo que se va hacer para su manejo o control. Por lo tanto, las divergencias entre ambas valoraciones no tienen que ver con el tiempo sino con la capacidad de su procesamiento; así mismo, tampoco obedecen necesariamente a una secuencia lineal ya que se pueden interferir según sean las circunstancias.

En cuanto a la inadaptación, esta obedecería dependiendo del grado, calidad, contenido y según sea la respuesta emocional del estrés. Dependería de la relación entre la valoración primaria y los recursos de afrontamiento empleados por la persona. En estos procesos evaluativos intervienen dos factores estrechamente relacionados: los factores personales y los factores situacionales o contextuales.

En cuanto a los factores personales se tendrán en cuenta los compromisos, que vienen hacer aquellos aspectos importantes o significativos para la persona; por lo que una determinada situación será amenazante, peligrosa o dañina, siempre y cuando afecte sus compromisos, sus objetivos o ideales. Por otra parte, las creencias o ideas establecidas por el sujeto sobre su experiencia o influencia cultural, las mismas que son admitidas como una verdad absoluta.

Estas disposiciones teórico–cognitivas, repercuten en la percepción que se tiene sobre el mundo, el entorno y la realidad. Por ejemplo, dependerá de la creencia que tengamos de sí mismo, para evaluar una situación como positiva o por el contrario negativa o estresante. Lazarus y Folkman (1984), bosquejan dos categorías importantes de creencias; aquellas de control personal y las existenciales.

Las primeras creencias hacen referencia a que las personas tienen la capacidad de controlar su entorno; en cuanto a las creencias existenciales, aluden a las ideas que se tienen sobre Dios, la justicia, el destino, etc. Estas dos categorías, además de cumplir una función analítica, cognoscitiva y determinante para el discernimiento y evaluación de la realidad, también cumplen un fin motivacional. Así mismo, es importante diferenciar entre lo que es un compromiso y una creencia. La diferencia primordial radica en que los compromisos son valores, objetivos, preferidos y deseados por las personas; mientras que las creencias, además de que pueden ser deseables o desagradables, son consideradas como verdad.

Con respecto a los factores situacionales, estos tienen que ver con las características formales de una determinada situación que lo conlleva a ser observada y valorada como estresante, peligrosa, perjudicial, etc. Entre las peculiaridades formales podemos señalar la incertidumbre, la condición novedosa de una situación, lo predecible y los tiempos apreciados.

La incertidumbre sería una percepción irresoluta que se tiene sobre las posibilidades de ocurrencia o no de una situación. En cuanto a una nueva situación estresante, si dicha circunstancia es nueva para el sujeto, esta se valorará en base a las experiencias similares antepuestas, o sobre vestigios que le recuerde circunstancias afines, como son las prácticas previas; en consecuencia, las personas infieren en base a indicios o la significación de la situación. La predictibilidad; que implica la capacidad del sujeto de predecir o instaurar las peculiaridades de una situación. Finalmente los tiempos percibidos, que se refieren a lo inminente, a la percepción de que algo suceda o no, al desenlace y duración de un determinado acontecimiento.

#### 2.2.2.4. Definiciones de Afrontamiento al Estrés

El afrontamiento, que procede de la traducción del término inglés coping, es un concepto que tiene que ver con el trabajo de afrontar o hacer frente un agente o acontecimiento estresante como una situación de peligro, un enemigo, una tarea complicada, etc. El concepto de afrontamiento se ha empleado con diferentes sentidos, que van desde patrones de actividad neuroendocrina y autonómica hasta procesamientos cognitivos específicos y de interacción social.

El afrontamiento suele definirse como un conjunto de respuestas ante condiciones estresantes, que se generan para reducir o mitigar las reacciones aversivas de dicha situación. Hablar de afrontamiento implica un proceso que confluye a todos los intentos del sujeto para resistir y superar las demandas percibidas como excesivas, que suelen presentarse en la vida cotidiana y que se tornan necesario para adaptarse a situaciones nuevas y restablecer el equilibrio.

Desde el modelo “transaccional”, el afrontamiento es concebido como como todo esfuerzo cognitivo y conductual, continuamente cambiante que surgen para sobrellevar las demandas externas y/o internas, que son concebidas por las personas como excesivas o que sobrepasan sus propios recursos personales.

Los estresores y los recursos que funcionan para un individuo, pueden no funcionar para otro. Ello obedecería a la diversidad de estresores y recursos que podemos clasificarlos en cuatro tipos de variables:

1. Las *variables culturales*, se refieren a las normas, valores, creencias y símbolos generales transmitidos de generación en generación mediante el proceso de socialización.
2. Las *variables sociales*, vienen hacer aquellas interacciones sociales reales y su entorno, que comprende la estructura de los roles y la organización de un sistema social.
3. Las *variables psicológicas*, lo conforman los estados afectivos y cognitivos del individuo.

4. Las *variables físicas*, está constituida por el entorno físico real y las características generales del cuerpo de un individuo.

Ante una situación de estrés, según el marco teórico del modelo transaccional de Lazarus y Lazarus (1994), se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones: a) la valoración o apreciación de los estresores, b) las emociones y afectos generados por la apreciación, y c) las respuestas cognitivas y conductuales para el afrontamiento de los estresores. Sobre este sustento, dichos autores distinguen dos tipos o funciones del afrontamiento:

- 1) Dirigido al **problema**, a la demanda o a la tarea; aquí el afrontamiento trata de dar solución a los problemas de manera lógica, elaborando y ejecutando sus planes de acción. Su propósito es manifestar o actuar ante el problema o entorno causante de la perturbación.
- 2) Dirigido a la **emoción**, frente a una situación estresante, se busca superar o modificar sus efectos regulando la emoción, pese a que no se puede hacer nada por cambiar tal situación. El fin es regular o mejorar la respuesta emocional que se generó como una consecuencia.

Estas dos formas de afrontamiento se emplean en la mayoría de los eventos estresantes, la proporción de cada estrategia va variar según sea la manera de evaluar cada “transacción”; si bien no siempre coinciden, pueden facilitarse mutuamente, aunque también interferirse entre sí.

Carver, Scheier y Weintraub (1989), consideran a los estilos de afrontamiento, como el conjunto de técnicas o métodos elaborados por las personas, a fin de dar respuesta a una situación estresante considerada excesiva. Proponen la presencia de dos variantes en el afrontamiento: el situacional y el disposicional. El afrontamiento situacional es susceptible de variar de un momento a otro, conforme se cambie la relación con su entorno; mientras que en el afrontamiento disposicional, se suele desarrollar formas habituales de afrontar los estresores que se presentan; las mismas se tornan en estilos específicos que influyen en sus reacciones ante situaciones nuevas.

Carver y Scheier (1994), consideran que la modalidad disposicional, es un estilo de afrontamiento personal relativamente estable; lo que indica la tendencia a conservarla o mantenerla a lo largo del tiempo y circunstancias. Investigar el carácter disposicional del afrontamiento conlleva al planteamiento de tres supuestos: 1) si la persona se ha orientado por ciertas estrategias de afrontamiento a través de su empleo relativamente consistente a lo largo de una amplia variedad de situaciones, 2) cuando estas preferencias de afrontamiento se relacionan de modo sistemático a la personalidad y 3) si las estrategias empleadas despliegan una influencia en las respuestas específicas del afrontamiento.

Independientemente del modo de afrontamiento disposicional o situacional empleado; existe concordancia sobre la presencia de diferencias individuales para el afrontamiento de situaciones o eventos estresantes; por lo que se sugiere una influencia de naturaleza multideterminada, conformado por factores situacionales y personales.

#### **2.2.2.5. Respuestas de Afrontamiento al Estrés**

Las respuestas de afrontamiento al estrés suelen diferenciarse en dos categorías: las estrategias y los estilos. Las estrategias de afrontamiento son los intentos cognitivos y/o conductuales definidos que se emplean para hacer frente a una situación o proceso estresante (estresor), los mismos que pueden variar de acuerdo a las características del estresor y a sus efectos que genere en el ambiente. En cuanto a los estilos de afrontamiento, se refieren a las tendencias usuales, habituales o preferenciales que emplean las personas al margen de las características del estresor o las demandas que impone el ambiente.

Cada persona tiende a utilizar los estilos de afrontamiento que más dominen, los mismos que podrían haberlo adquirido por aprendizaje o descubrimiento casual durante sus experiencias previas. En lo que atañe a estrategias de afrontamiento, para Girdano y Everly (1986), estas pueden darse de modo adaptativo, cuando merman el estrés y promueven la salud a largo plazo; e inadaptativos, cuando minimizan o reducen el estrés en breve plazo, pero perturban la salud a largo plazo.

La diferencia entre recursos, estrategias y estilos son las siguientes:

#### **a. Recursos de Afrontamiento**

Para Sandín (2003), los recursos de afrontamiento representan el abastecimiento de destrezas de afrontamiento, ya que son los recursos o potencialidades con los que cuentan los individuos y no representan la acción por sí mismas, sino que obedecen a sus capacidades o recursos internos o externos para enfrentar las demandas de los acontecimientos o situaciones estresantes. Se distinguen en:

- **Físicos y biológicos:** Lo conforman todos los componentes ambientales y biológicos de la persona, como por ejemplo una alimentación saludable, la estructura de una vivienda, el clima, etc.
- **Psicológicos o personales:** Comprende las peculiaridades de la personalidad y procesos cognitivos que sostienen el afrontamiento; como la capacidad intelectual del individuo, el grado de dependencia o autonomía, sus creencias, valores o habilidades para la solución de problemas, así como otros factores disposicionales relacionados al control personal, como la autoeficacia, el optimismo, el sentido de coherencia o el locus de control interno.
- **Recursos sociales:** Comprende las habilidades sociales a nivel personal hasta las redes de apoyo social que la persona establece con su medio, entre ellas tenemos a la familia, los amigos, el trabajo, etc. Los recursos sociales juegan un papel importante dentro del proceso de afrontamiento, porque influyen en la selección de estrategias de afrontamiento que utilizarán y fortalece los esfuerzos para proporcionar soporte emocional.

#### **b. Estrategias de afrontamiento**

Una estrategia de afrontamiento lo conforman los procesos concretos empleados en cada contexto o circunstancia, las mismas que pueden ser versátiles según sea las condiciones desencadenantes. En ese sentido, si bien los estilos de afrontamiento lo conforman los modos habituales y relativamente estables para el manejo del estrés; las estrategias son circunstanciales e

inconstantes con cierta frecuencia, y se encuentran mediadas por los distintos estilos que dispone una persona para afrontar los problemas cotidianos. (Figueroa y Cohen, 2006).

### **c. Estilos de afrontamiento**

Para Fernandez-Abascal (1977), los estilos de afrontamiento son aquellas tendencias personales que se emplean al enfrentar situaciones o circunstancias de estrés; siendo además los responsables de las preferencias personales para el uso de determinadas estrategias de afrontamiento y de la estabilidad de las mismas ante diversas situaciones.

#### **2.2.2.6. Modos de afrontamiento propuestos por Carver, Scheier y Weintraub.**

Abordar los modos de afrontamiento sugieren aquellas preferencias que tienen las personas para el empleo de determinadas estrategias para afrontar situaciones estresantes, las mismas que pueden ser relativamente estables durante el tiempo y circunstancias. Los modos de afrontamiento dependen de cada persona, de sus experiencias pasadas, de la autoapreciación de sus facultades y de sus motivaciones (Scheier y Carver, 1988 citado por Echevarría, 1991). Los resultados favorables del afrontamiento, dependerá del control que tienen la personan sobre su estresor. Cuando las personas pueden controlar una situación, las estrategias centradas en el problema son las más efectivas, de lo contrario, aquellas orientadas a la emoción serán más adaptativas (Carver y Scheier, 1994).

Carver, Scheier y Weintraub (1989), elaboraron un instrumento sobre modos de afrontamiento al estrés (COPE), a fin de encontrar un estresor común y valorar las diversas fases de desarrollo como respuesta, pudiendo ser evaluados de forma negativa (amenaza) o positiva (reto) a través de los estilos de afrontamiento. Su propuesta se fundamentó en los modelos planteados por Lazarus y Folkman, y el de autorregulación conductual de Scheier y Carver. Para tal fin, se tomaron en cuenta estudios relacionados a medidas precedentes de afrontamiento, cuyos antecedentes teóricos permitieron construir distintas



subescalas que serían probadas en una muestra de 978 estudiantes, a quienes se les preguntaron lo que suelen hacer cuando se encuentran frente a condiciones de estrés. Su estructura fue prevista mediante el análisis factorial, cuya versión final del inventario COPE, comprende los estilos de afrontamiento centrado en el problema, el afrontamiento centrado en la emoción y el afrontamiento evitativo u otros estilos; los mismos que convergen trece modos con cuatro ítems para cada uno.

#### **a. Afrontamiento orientado en el problema**

Se centra en transformar la relación ambiente - persona, donde la persona buscará manejar o alterar las fuentes causantes del estrés, que pueden encontrarse en el contexto o en sí mismo. Esta dimensión implica determinadas estrategias, como aquellas encaminadas a definir el problema, la exploración de alternativas de solución y su valoración en base a costos y beneficios, etc. Así mismo comprende las siguientes conductas:

- Manejo del entorno: Busca cambiar las circunstancias del medio o contexto, eliminando dificultades y mejorando o incrementando los recursos materiales.
- Manejo del individuo: Busca cambiar las aspiraciones personales, desarrollando nuevas conductas y destrezas, o indagando nuevas alternativas de satisfacción personal.

Las personas que utilizan este estilo de afrontamiento, se adecuan mejor al estrés y advierten menos alteraciones psicológicas.

#### **b. Afrontamiento orientado en la emoción**

Este estilo de afrontamiento implica en la persona variar el modo de interpretar lo que le está sucediendo, a fin de atenuar el estrés que lo está afectando. Para tal fin, este afrontamiento incluye estrategias cognitivas que si bien no cambian la situación actual, si le provee una nueva percepción. Este afrontamiento puede ameritar una interna reestructuración que comprende lo siguiente:

- Procesos cognitivos encaminados a reducir la reacción emocional del estrés; comprende la disuasión cognitiva, la minimización, despersonalización, la comparación y selección positiva de los acontecimientos negativos. El fin es incrementar la fuerza emocional con el propósito de estimular la acción, cambiar las circunstancias demandantes y la realidad.
- Estrategias conductuales que se relacionan con acciones concretas como el beber, fumar, buscar ayuda, expresar los sentimientos, relajarse, comer en exceso o escasamente, etc.

### **c. Afrontamiento orientado a la evitación**

Comprende aquellas respuestas evitativas dirigidas a las tareas o hacia las personas. Este estilo de afrontamiento también expresado en la negación o el alejamiento del problema, suele manifestarse con angustia psicológica. (Holmes y Stevenson, 1990). Algunas propuestas asocian el afrontamiento centrada a la emoción como una respuesta de afrontamiento evitativo, no obstante estos dos tipos de afrontamiento son adversos, ya que no buscan una respuesta o colación con los estresores, sino que se enfocan en las respuestas de evitación o mediacionales. El afrontamiento evitativo comprende a toda estrategia cognitiva o comportamental, que nos permite escapar o evitar el problema o las emociones negativas, tales como el retraimiento, el fantaseo, la distracción, etc.

Para medir los diferentes modos o estilos de afrontamiento, Carver, Scheier y Weintraub (1989), autores del Inventario de Estimación del Afrontamiento (COPE), agruparon sus 13 escalas en base a las tres dimensiones tradicionales previamente descritas:

En cuanto al estilo de afrontamiento orientado al problema, está compuesto por las siguientes escalas:

- 1) Afrontamiento activo: Son los procedimientos o acciones directas que buscan aislar o evadir el estresor, para aminorar sus consecuencias.

- 2) Planificación: Es la organización cognitiva sobre el procedimiento que se asumirá para afrontar el estresor. El planteamiento propone estrategias de acción, pensamiento sobre los pasos a realizar y seleccionar las alternativas más adecuadas para la solución del problema.
- 3) Supresión de actividades competentes: Implica obviar aquellas actividades o proyectos que pueden generar distracciones, a fin de concentrar los esfuerzos para el afronte del estresor.
- 4) Postergación del afrontamiento: Implica esperar el momento oportuno para proceder ante una dificultad perturbadora, evitando proceder apresuradamente.
- 5) Búsqueda del apoyo social instrumental: Aquí se sondean consejos, información o asistencia con el propósito de dar solución al problema.

El estilo de afrontamiento orientado a la emoción, lo componen:

- 6) Búsqueda del apoyo social emocional: La persona busca obtener soporte moral, simpatía, aceptación y comprensión de otros sujetos, principalmente con el fin de aliviar una emoción inadecuada generada por un problema.
- 7) Reinterpretación positiva y desarrollo personal: Evaluación positiva del problema, otorgándole connotaciones favorables a la experiencia o adjudicándose como parte de un aprendizaje.
- 8) Aceptación: Implica admitir la realidad tal como se presenta, no pudiéndose cambiar lo que realmente ha sucedido.
- 9) Concurrir a la religión: Búsqueda de creencias religiosas con el fin de disminuir las emociones desagradables.
- 10) Negación: Elude a creer la existencia del estresor, o trata de comportarse como si no preexistiera el estresor.

En cuanto a los estilos evitativos u otros estilos de afrontamiento:

- 11) Focalizarse en las emociones y liberarlas: Se trata de centrarse en los resultados emocionales desagradables que se experimenta y expresarlos explícitamente.
- 12) Renunciar o desatender conductualmente al afrontamiento: Consiste en reducir todo empeño de afrontamiento al estrés, rindiéndose ante cualquier esfuerzo para alcanzar sus metas, debido a las interferencias del problema.
- 13) Renunciar o desatender mentalmente al afrontamiento: Constituyen todas las actividades o esfuerzos mentales orientados a entretener a la persona de aquellos pensamientos que evoquen el estrés.

Morán, Landero y González (2009), precisan que Carver (1997), presentó posteriormente la versión abreviada del COPE, el Brief COPE, conformada por 14 subescalas con dos ítems cada una, las mismas que se detallan:

- 1) Afrontamiento activo: Implica las acciones directas o el incremento del esfuerzo con el fin de reducir o eliminar el estrés.
- 2) Planificación: Conlleva a pensar y planear estrategias concretas de acción para afrontar al estrés.
- 3) Apoyo Instrumental: Es la búsqueda de ayuda, consejo, información de personas conocedoras del problema, a fin de hacer lo pertinente.
- 4) Apoyo emocional: Búsqueda de apoyo o comprensión emocional, de empatía y simpatía de otros.
- 5) Auto-distracción: Busca concentrarse o distraerse en otras actividades o proyectos, a fin de no evocar la fuente estresora.
- 6) Desahogo: Ante la toma de conciencia del malestar emocional generado por el estrés, busca expresar o descargar los sentimientos perturbadores.
- 7) Desconexión conductual: Disminuir o renunciar a los esfuerzos o acciones que vinculen al estrés a fin de interferirlo.

- 8) Reinterpretación positiva: Se busca el lado favorable o positivo del problema, con el propósito de superar o mejorar la situación de estrés.
- 9) Negación: No aceptar o negar la existencia de un acontecimiento estresante.
- 10) Aceptación: Admitir o aceptar un suceso o situación estresante, tal como se presenta en la vida real.
- 11) Religión: Se orienta a la búsqueda de apoyo religioso o divino, ante situaciones de estrés, llevándolo a realizar actividades religiosas.
- 12) Recurrir a sustancias (alcohol, medicamentos): Se recurre al consumo de diversas sustancias psicoactivas, para sentirse bien o soportar el estrés.
- 13) Humor: Recurre al uso de burlas o bromas sobre la fuente estresora, con el fin de regocijarse sobre el problema.
- 14) Auto-inculpación: Se orienta a la autocrítica o culpabilizarse por lo que le está sucediendo o generando estrés.

### **2.2.3. BIENESTAR PSICOLÓGICO**

#### **2.2.3.1. Desarrollo Teórico del Bienestar Psicológico**

La búsqueda de salud y bienestar es algo que ha preocupado a la humanidad desde sus propios orígenes, la misma que puede concebirse en sus diferentes dimensiones; la concepción del bienestar psicológico surgió en Estados Unidos, alcanzando su desarrollo en las corporaciones industrializadas, así como del interés y preocupación por mejorar las condiciones de vida. Es natural que toda persona busque la satisfacción de sus necesidades básicas; por cuanto es la principal fuente de sentirse bien y encontrar la felicidad.

A inicios de los años 60 del siglo pasado, aparecieron los primeros trabajos que buscaban comprender y precisar el bienestar y conocer sus orígenes. Para Cummings y Henry (1961), éstas se encuentran dentro del propio

individuo, mientras que para Cantril (1965), obedecería a factores externos, que presagian el bienestar en la vida de las personas. En ese sentido, habría una sustancial variación en cuanto a la percepción del bienestar, cuya importancia estaría en función a los factores sociales y su autopercepción. De esta manera, identificaremos el bienestar con la satisfacción personal.

Otras propuestas como la de Bradburn (1969), toman un camino diferente cuyo enfoque se basa en la disposición de ánimo y afecto-felicidad para el bienestar. Esta propuesta considera que la felicidad es el resultado de un equilibrio loable e inevitable interacción de experiencias gratas y desagradables, que conforman la esencia de la vida diaria.

Campbell, Converse y Rodgers (1976), en 'La Calidad de Vida Americana', citado por Oramas, Santana y Vergara (2006), sugieren dos dimensiones del bienestar, una cognitiva y valorativa, sustentada bajo una perspectiva de satisfacción, y otra afectiva que reúne y equilibra los mecanismos auténticos e inciertos del estado anímico o felicidad. La satisfacción y la felicidad se consolidan en el bienestar, que si bien pueden correlacionarse no son conceptos idénticos, sino por el contrario favorecen la calidad de vida de las personas.

Por consiguiente, abordar el bienestar implica tomar en cuenta una categoría conceptual más amplia, como es la calidad de vida. La forma de llevar una vida de manera positiva, tiene que ver con el bienestar psicológico, la satisfacción, la felicidad, la moral entre otras manifestaciones positivas más. Para la OMS (1992), calidad de vida es la perspectiva que una persona tiene de su existencia, en función a su propia cultura, objetivos, valores, expectativas, normas e inquietudes. Esta definición comprende por su extensión la salud integral del sujeto: físico, psicológico y social; por lo que calidad de vida, en términos subjetivos, surge cuando las necesidades básicas han sido satisfechas.

Para Ryan et. al. (1996), el bienestar se puede abordar desde dos grandes perspectivas: el bienestar *hedónico*, relacionada con la felicidad y que se vincula a la búsqueda o mantenimiento del placer y a la evasión del dolor; y el bienestar *eudaimónico*, que estaría ligada a la estimulación del potencial humano y a la

autorrealización, y que además tiene que ver con el grado de funcionamiento pleno de la persona. Por lo general, los estudios sobre el bienestar se encuentran más relacionadas a la perspectiva hedonística, no obstante, la concepción eudaimónica sugiere una interesante forma de comprender y conocer el bienestar. Bajo esta perspectiva, algunos autores proponen una categorización, relacionando la concepción hedónica con el constructo bienestar subjetivo (subjective wellbeing SWB), y la concepción eudaimónica con el constructo bienestar psicológico (psychological wellbeing, PWB).

Para la concepción hedónica gozar de bienestar constituye una señal de la calidad de vida, como producto de la interacción de las peculiaridades del contexto con el nivel de complacencia de las personas; pasando a ser definido como satisfacción con la vida, que es el juicio global que se hacen las personas sobre su existencia; o en términos de felicidad, que implica un balance general de los afectos positivos y negativos que han marcado su vida. Ambas apreciaciones pertenecen a los distintos marcos contextuales del bienestar subjetivo, por una parte la satisfacción como resultado de una madurez a lo largo de la vida de un sujeto; y la felicidad, como producto del balance de los desenlaces tangibles e intangibles.

### **2.2.3.2. Teorías del Bienestar Psicológico**

#### **a. Teorías de Bienestar Universalistas**

Según Diener (1984), las teorías universalistas o también denominadas télicas, plantean que el bienestar se consigue cuando se logra determinados objetivos o cuando se satisface necesidades básicas. Diener y Larsen (1991) aseveran además que estas necesidades están sujetas a diferentes factores, como el ciclo de vida, el aprendizaje, las respuestas emocionales, entre otros. Conseguir el bienestar dependerá de cuantos objetivos se alcancen, los mismos que serán diferentes para cada persona, según las diferentes etapas de la vida. Estas necesidades pueden tener carácter universal, conforme lo sustenta Maslow, o también pueden sustentarse en determinados requerimientos psicológicos íntimos, conforme Murray lo plantea.

Por su parte Ryan, et. al. (1996), proponen una triada básica de necesidades universales: competencia, autonomía y relaciones. Consideran que conforme se satisfagan dichas necesidades, se alcanzará mayor satisfacción en la vida. El sentido de esta propuesta se sustenta en que se obtendrá mayor bienestar psicológico conforme se satisfagan las necesidades privadas o íntimas. Las personas que gozan de mayor felicidad, son aquellas que cuentan con objetivos más intrínsecos, congruentes y concordantes con sus propósitos personales más relevantes.

Ryff (1989), rechaza las propuestas clásicas vinculadas a la satisfacción, precisando que usualmente se considera bienestar psicológico a la carencia o ausencia de malestar o alteración psicológica; y no se toman en cuenta las propuestas relacionadas a la autorrealización, el ejercicio mental óptimo, el ciclo de vida, etc. Ryff y Keyes (1995) establecen dudas severas con respecto a la unidimensionalidad de la variable bienestar psicológico, sugiriendo su multidimensionalidad.

El bienestar psicológico fue reconocido por la existencia de emociones positivas y la ausencia de emociones negativas. Así una persona se sentirá feliz o satisfecha, si percibe durante más tiempo y con mayor frecuencia, mayor cantidad de afecto positivo. Ryff y Keyes (1995), precisan al respecto que ciertos rasgos básicos de la personalidad generan emociones positivas como los rasgos característicos estables de la personalidad, consecuentemente no resultaría infrecuente que el bienestar esté relacionado negativamente con el neuroticismo, tal como lo afirman los investigadores de los cinco factores. Por su parte, Schumutte y Ryff (1997), señalan que el bienestar es una elaboración más extensa que la estabilidad de los afectos positivos obtenidos durante algún periodo de tiempo, considerado comúnmente como felicidad.

Emmons, Cheung y Tehrani (1998) indican la existencia de evidencias empíricas que relacionan el bienestar de las personas con sus prioridades, las mismas que están determinadas por sus objetivos de vida proyectadas en diferentes periodos de su vida. En ese sentido, se corrobora que la formulación de determinados objetivos en la vida, serían los responsables de conservar el



bienestar a largo plazo. Por su parte, Chekola (1975) indicaba que las necesidades como los objetivos van a diferir, según sea el grado de significancia en el proyecto vital de un trabajador. Es factible diferenciar objetivos de corto y largo plazo, se estima que tienen diferentes significados en función a los logros alcanzados a lo largo de la vida de una persona. Los distintos objetivos se encontrarán en conflicto, debido al grado de significancia global alcanzado en el plan de vida de una persona. El éxito para alcanzar las metas va depender de las estrategias y de la manera de cómo afrontar los inconvenientes que les plantea el medio. Al mismo tiempo, es preciso recalcar que el uso de las estrategias van a diferir en cada persona, según sea su contexto o ambiente.

#### **b. Teoría del Modelo Situacional (Bottom up) vs Modelo Personológico (Top Down)**

Esta teoría interesada en la estructura de la felicidad, considera los componentes afectivos a corto y largo plazo como principal sustento. En ese sentido, el modelo situacional precisa que la felicidad es el resultado de una reactividad simple al entorno. Considera que las experiencias vividas se encuentran vinculadas a estados afectivos positivos y negativos, cuya suma de tales experiencias en una determinada área, establecerá la satisfacción en ese dominio, y a la vez la suma de satisfacciones en los diferentes dominios, determinará el bienestar subjetivo o felicidad. Para Diener, Sandvik y Pavot (1991), el estar expuesto a cantidades de acontecimientos felices, encontrará mayor satisfacción en su vida. Esta teoría concede gran importancia a las circunstancias de vida de las personas; no obstante las investigaciones han revelado que muchos indicadores sociodemográficos no presagian la satisfacción en las personas (Lyubomirsky, 2007). En cuanto al modelo top-down, busca conocer los factores internos que sustentan la forma de percibir las condiciones de vida de las personas, al margen de cómo se manifiesten objetivamente; así mismo, de qué manera estos factores afectan en sus juicios o valoraciones que generan bienestar o felicidad. Esta teoría considera que el bienestar es una predisposición de la personalidad, por tanto si la personalidad es estable, también lo será el bienestar. Por consiguiente, las personas que son

felices, tienden a experimentar mayor satisfacción a nivel familiar, laboral, amical, etc.

En conclusión, en el modelo situacional la satisfacción es el resultado del bienestar distinguido en cada área vital de la persona; mientras que en el modelo personalógico, la satisfacción depende de las condiciones temperamentales o personales.

### **c. Teorías de la Adaptación**

Esta propuesta teórica se sustenta en que la adaptación es el punto central para comprender la felicidad. Frente a situaciones estresantes, las personas tienden a adaptarse y recuperan la condición de bienestar previo, conocido como “set point”. Brickman, Coates y Janoff-Bulman (1978), estudiaron a sujetos ganadores de grandes sumas de dinero en los juegos de lotería. Observaron que luego de tan afortunada experiencia, el grupo de estudios incrementó su nivel de bienestar psicológico; sin embargo, al cabo de un tiempo después, el grado de bienestar retornó a su condición inicial.

Allman (1990) corroboró en otro estudio, que las personas confinadas a utilizar de por vida sillas de ruedas, no registraban menor nivel de satisfacción en relación a otras personas que no tuvieran el problema. Similarmente en otros estudios, también se evidenciaron el grado de satisfacción en aquellas personas con discapacidad motora (Silver, 1982). Estos estudios demostraron que después de un tiempo de haber padecido un accidente que les halla generado lesiones de consideración, recobraban la satisfacción de sus vidas como antes del suceso. Para esta teoría, se suele responder a un proceso de adaptación, es el sustento del modelo automático de la habituación. En consecuencia, los recursos personales suelen permanecer disponibles para afrontar estímulos adversos que requieran una nueva y pronta atención.

### **d. Teorías de las Discrepancias**

Las propuestas teóricas actuales proponen que las discrepancias entre las aspiraciones y los resultados, se encuentran estrechamente relacionadas con

el bienestar subjetivo. En ese sentido, Michalos (1986), intenta dar una respuesta sobre aquello que lleva a que las personas se sientan felices o satisfechas. Para este autor ambos conceptos conllevan significados comunes, ya que las personas suelen considerar la satisfacción vital como cualidades e impresiones duraderas y positivas de la vida. En ese sentido, una teoría de la satisfacción vital reflejaría equivalentemente a una teoría de la felicidad y por consiguiente a una teoría del bienestar subjetivo. Para tal fin, la propuesta teórica de las Discrepancias Múltiples (TDM); considera la integración de perspectivas divergentes sobre el tema de la satisfacción. La autopercepción del bienestar se encuentra multideterminada y no responde a una única causa o factor. Concluyendo, las teorías de la satisfacción, han identificado seis propuestas teóricas diferentes, sustentadas en hipótesis de comparación (gap), concebida como la distancia entre dos términos.

#### **e. Perspectivas modernas sobre el bienestar**

Csikszentmihalyi (1998), señala que si bien la humanidad ha alcanzado grandes progresos económicos, no obstante, la mejora de las condiciones materiales, no se refleja a nivel de los beneficios emocionales. El interés excesivo por el dinero y la sobrevaloración económica de las condiciones de vida, ha llevado a las personas a priorizar en sus vidas el bienestar económico o material, pero no a mejorar las condiciones de bienestar; por el contrario, las personas que logran objetivos económicos, parece no alcanzar la felicidad, o si lo tienen, no es tan significativo como deberían sentir.

Desde una perspectiva espiritual o psicológica, la felicidad no radica en lo material o económico, sino que es un estado mental que puede ser controlado o estimulado a través de estrategias cognitivas. Por lo general nuestra conciencia suele funcionar bajo una reacción caótica de temores, situaciones y deseos que fenomenológicamente se tiende a llamar entropía psíquica, Csikszentmihalyi (1998). Emanan de manera descontrolada de nuestros sentimientos y pensamientos que entorpecen nuestros proyectos y objetivos. Un buen control de nuestras funciones psíquicas, nos provee tranquilidad y nos facilita la felicidad anhelada. Ciertos procedimientos como el yoga, el zen entre otros, han permitido

el desarrollo de técnicas que facilitan renovar nuestros procesos mentales, a través de una disciplina mental. La psicología contemporánea viene diseñando estrategias que permiten renovar nuestros procesos mentales, tranquilizando su flujo y erradicando todo pensamiento adverso, a través del manejo de actitudes, percepciones, entre otros constructos psicológicos más.

Csikszentmihalyi (1998) ha investigado por muchos años a personas que llevaban una vida de plena felicidad, estados al que denominaba como “flow” o flujo, que consiste en aquellas actividades que generan en las personas experiencias sumamente placenteras, que no podrían ser reemplazadas por ninguna otra; al punto de que las personas estarían dispuestas a pagar el costo que sea necesario para ejecutarla. Entre algunas actividades que podrían generar estados de flow, se encuentran las diversas actividades artísticas como la música, el baile, las actividades deportivas, los juegos, los rituales religiosos entre otros. Para este autor, la felicidad no es el resultado de una casualidad o del azar, sino que implica cultivar, desarrollar ciertas condiciones para alcanzarla. Las personas más felices son aquellas que supieron controlar sus experiencias internas a fin de establecer sus propias condiciones de vida. Un óptimo equilibrio de la experiencia se logra con el orden a nivel de la conciencia, o sea cuando nos concentramos en nuestras metas, la misma que debe sostener una retroalimentación permanente a fin de alcanzar el flujo. Cuando se alcanza esta organización de la conciencia mediante la fluidez de nuestra experiencia, se mejora nuestra calidad de vida y nuestra personalidad se renueva y diferencia. Todo esto indicaría que se está lo más cerca de la felicidad.

Para Peterson et al. (2005), consideran que el estado de flow que está relacionada con la felicidad, también se encuentra vinculada a la distinción clásica entre el placer hedónico y eudaemónico. En ese sentido, afirman que mientras la satisfacción hedónica tiende a incrementar las emociones positivas para llegar a ser feliz a través de actividades placenteras; el placer eudaemónico se orienta en prorrogar la experiencia de felicidad, como resultado de un esfuerzo y trabajo previo, con compromiso y significado en la realización de tareas donde se toma en cuenta a los demás. La capacidad de experimentar el flow para la psicología positiva, es un buen acceso al bienestar psicológico y a la felicidad.

### **2.2.3.3. Definición de Bienestar Psicológico**

Dar una definición sobre bienestar psicológico no es sencillo, dado que no existe un consenso conceptual en la literatura científica, ya que cada investigador en el tema, proponen diferentes sustentos teóricos. Una primera aproximación al concepto de bienestar psicológico lo planteó Diener (1994), quien reseña tres características importantes: 1) el carácter subjetivo, que yace en la propia experiencia personal; 2) la dimensión global, que comprende la valoración total de las diferentes áreas de vida del sujeto; y 3) la valoración positiva, por cuanto su concepción es más que la falta de elementos negativos. Subsiguientemente Diener y Diener (1995) precisaron que el bienestar psicológico cuenta con diversas acepciones: 1) Como fuente de satisfacción, implica la valoración favorable que hace una persona sobre su propia vida; 2) Como predominancia de sentimientos favorables sobre los desfavorables; y 3) Su aspecto filosófico-religioso, por cuanto la felicidad constituiría una gracia.

Partiendo del análisis de las diferentes perspectivas descritas, abordar el bienestar psicológico implica realizar una valoración de nuestros valores, proyectos, expectativas, así como de las condiciones personales actuales desde un punto de vista físico u orgánico, psicológico y social; y de la congruencia entre sus logros alcanzados y sus metas proyectadas.

Sánchez-Cánovas (1998) precisa que el bienestar psicológico está estrechamente relacionado con el sentimiento de felicidad, como una forma de representación subjetiva de su propia existencia, para lo cual el bienestar psicológico considera cuatro sub variables comunes, como el bienestar subjetiva, bienestar material, bienestar laboral y bienestar en la relación de pareja. Los estudios realizados al respecto, han demostrado que estas dimensiones se encuentran significativamente relacionadas a la salud integral; así como también está relacionada con el bienestar psicológico y la salud psíquica. Por lo tanto, podríamos asociar el bienestar psicológico con salud mental; lo que implicaría no solo un reflejo subjetivo sino el resultado de la interacción de diversas variables como el social, familiar, laboral, etc.

#### 2.2.3.4. Dimensiones del Bienestar Psicológico

Según Oramas, Santana y Vergara (2006), el bienestar psicológico representa un indicador positivo del vínculo sostenido entre el sujeto y su medio. Comprende aspectos afectivos y valorativos convergentes para su proyección futura y darle sentido a la vida. El bienestar psicológico se encuentra conformado por las siguientes variables del autoconcepto:

- Autoconciencia o componente cognitivo, se manifiesta en el sistema de creencias y pensamientos que tiene el individuo sobre sí mismo.
- Autoestima o componente afectivo, que es la apreciación y valor que se tiene de sí mismo, y se muestra en la forma en que se quiere y acepta.
- Autoeficacia o componente conductual, representa la capacidad que tiene el individuo para realizar sus proyectos y alcanzar sus propósitos.

Los tres elementos descritos interactúan estrechamente entre sí y tienen que ver con el sentido que se le da a la vida, la misma que es calificada para la salud mental como un indicador positivo.

En ese sentido, Riff y Singer (2007) proponen ciertas dimensiones del bienestar psicológico, cuyos rasgos vincularían integralmente al individuo a sus potenciales placeres, y los relaciona con otros individuos. Estas dimensiones planteadas o atributos positivos del bienestar psicológico son los siguientes:

**a. Auto-aceptación o disposición positiva hacia sí mismo.** Es una de las condiciones más significativas del bienestar psicológico, y se encuentra relacionada a la autoestima y al autoconocimiento. Sentirse satisfecho consigo mismo es ineludible, te ayuda a reconocer tus propias limitaciones.

**b. Relaciones positivas con los demás.** Tiene que ver con la capacidad de las personas para sostener relaciones confiables, firmes e íntimas con otros.

**c. Autonomía.** Implica aquellas actividades psicológicas positivas, que buscan sostener la individualidad en distintos medios y condiciones, a través de

la capacidad de autodeterminación para conservar su independencia y autoridad personal. Es la capacidad de ir al ritmo de las propias creencias y convicciones.

**d. Crecimiento personal.** Alcanzar el bienestar psicológico amerita que las personas desarrollen sus capacidades y recursos personales, a fin de que sigan creciendo sobre un aprendizaje positivo. Nos permite darnos cuenta de nuestro potencial y conocer la mejora de nuevos recursos y fuerzas.

**e. Dominio del entorno.** Comprende el adecuado manejo y control de las responsabilidades diarias; y se encuentra relacionada al locus de control, a la autoeficacia y a la capacidad de generar entornos favorables, a fin de satisfacer los deseos y las propias necesidades.

**f. Propósito de vida.** Esta dimensión alude al bienestar psicológico positivo, sustentado en la capacidad de fijarse metas, lograr objetivos, estar motivado y darle sentido o significado a nuestra vida o experiencia.

Así mismo, también han demostrado que estas dimensiones o atributos, están influenciadas por características sociodemográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico, etnia, cultura), así como por los acontecimientos y experiencias que los individuos se enfrentan (ambas tensiones de la vida inesperados y planificadas, transiciones normativas). Por otra parte, también ha contrastado los aspectos "eudaimónico" con formulaciones "hedónicos", que hacen hincapié al bienestar, felicidad, satisfacción con la vida como afecto positivo. La religión y la espiritualidad se han convertido en la última parte de sus estudios de bienestar.

Desde una perspectiva global, integrado por distintas dimensiones, Sánchez-Cánovas (1998), distingue cuatro dimensiones que forman parte del Bienestar Psicológico, los mismos que a continuación detallamos:

#### **a. Bienestar Subjetivo:**

Diversos autores coinciden que el bienestar subjetivo lo conforman tres componentes; el cognitivo que se relaciona con la satisfacción vital, y dos componentes afectivos, la afectividad positiva o bienestar y la afectividad negativa o malestar. Estos tres componentes deben ser evaluados, la

satisfacción a través de una evaluación subjetiva sobre el momento actual en que se encuentra la persona, para lo cual puede compararse con su propio pasado, con las condiciones ajenas, a través de aspiraciones donde lo confronte con hechos reales, o mediante una estimación completa sobre su propia vida. En cuanto al bienestar subjetivo concierne a un periodo específico de la vida, en la cual se encuentra la persona (adolescencia, juventud, adultez, senectud, etc.).

#### **b. Bienestar Material:**

Este tipo de bienestar se sustenta fundamentalmente en la disponibilidad económica, salarios, patrimonios materiales, propiedades entre otros indicadores cuantificables. El bienestar material se sustenta sobre una percepción subjetiva de la persona sobre lo que tiene o dispone; siendo de esta manera congruente con las otras áreas o dimensiones del bienestar psicológico.

#### **c. Bienestar Laboral:**

El bienestar o satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción general, así como también lo está la familia o el matrimonio. Benin y Niersted (1985) en Sanchez-Cánovas (1998), demostraron que la mayor fuente de felicidad lo genera la felicidad matrimonial; así como la mayor infelicidad lo generaría la insatisfacción laboral. En base a estos aportes se concluye que una importante fuente de insatisfacción y preocupaciones para la persona lo generan las percepciones sobre el contexto laboral.

Con respecto a las actitudes del trabajo femenino, en una investigación realizada por un grupo de investigadores en Finlandia en 1984, citados por Sánchez-Canovas (1998), precisaron que en dicho país europeo, cuya fuerza laboral femenina es la más elevada, las mujeres trabajadoras concluían que por lo general disfrutaban de su trabajo, lo que les proporciona cierta autonomía y una gran pasión al contribuir activamente a la sociedad. Sin embargo, entre los principales motivos de insatisfacción laboral, señalaron el precario salario (64%), la desigualdad en cuanto a los puestos de trabajo en relación a los hombres (34%), no obtienen el tipo de trabajo anhelado (34%), y tampoco las mismas oportunidades de superación como si lo tienen los varones (31%).



Esta investigación también advierte que los hombres están teniendo mayor participación en la crianza de los hijos; no obstante se suscita ciertos problemas en cuanto a la reorganización y reevaluación de las diversas exigencias laborales y familiares, en lo que respecta a los roles de las mujeres y a las expectativas de cambio en los roles de los hombres. Favorablemente en estos últimos tiempos muchas sociedades están rompiendo las murallas diferenciadas en cuanto a los roles de hombres y mujeres. Finalmente se evidencia que la satisfacción laboral es sumamente importante para el bienestar y satisfacción en general, repercutiendo directamente en la salud integral del individuo; por el contrario, la insatisfacción laboral representa una de las principales fuentes de estrés laboral, la misma que representaría una de las amenazas latentes y perjudiciales dentro del ámbito laboral.

#### **d. Bienestar en las Relaciones de Pareja:**

A través de diversas investigaciones se ha sustentado que las relaciones satisfactorias en la pareja, representa uno de los elementos más importantes para el bienestar general y felicidad de sus integrantes. Estos estudios, relacionados a los vínculos sostenidos entre esposos, se han sustentado fundamentalmente en la noción de ajuste conyugal. El instrumento más utilizado para la medición de este concepto, lo constituye la “Locke-Wallace Marital Adjustment Scale” de Locke y Wallace (1959), citado por Sánchez-Cánovas (1998); lo que permitió definir el ajuste conyugal, entendido como la “mutua adaptación entre el esposo y la esposa, a una etapa y contexto específico”.

### **2.2.4. SISTEMA PENITENCIARIO**

#### **2.2.4.1. Evolución histórica del sistema penitenciario nacional**

Los antecedentes históricos de nuestro sistema penitenciario, se remontan a 1821, año en que se visualiza un avance en la política penitenciaria, a través de una de las primeras normas penitenciarias, promovidas por el gobierno del Mariscal José Bernardo Torre Tagle, cuyas disposiciones se orientaban hacia ciertos avances normativos para la época, en cuanto a cambios

sustantivos a favor de los internos. A los pocos años de la concesión del primer reglamento carcelario y del Decreto de 1822, surge en 1828 el "Proyecto de Vidaurre" que se orienta no sólo a la represión de la delincuencia sino sobre todo, a su prevención.

En el último periodo del gobierno del General Agustín Gamarra (1829 - 1833), encontrándose encargado del mando don Manuel Tellería, se dictaminó el Decreto Supremo del 4 de octubre de 1832, donde se elimina el pago por derecho de carcelería, disposición que estaba vigente desde la colonia. A partir de entonces, se dictaminó que la manutención de los internos estaría a cargo de las municipalidades.

Por otra parte, ante la carencia de una adecuada infraestructura carcelaria en el país, el presidente Ramón Castilla ordenó la construcción de la Penitenciaría de Lima o una cárcel modelo denominada "Panóptico", entre 1856 y 1860, previo estudio a cargo de Mariano Paz Soldán. En su momento, esta arquitectura se encontraba en los confines de la ciudad, zona sur cerca a la puerta de Guadalupe de las Murallas de Lima. Fue inaugurado en 1862.

Normativamente, el Código Penal de 1863 propuso cinco artículos relacionados al régimen de prisiones. Posteriormente, los proyectos de reforma de los años 1874, 1878, 1900, 1902 y 1916 si bien no contribuyeron cualitativamente a solucionar la problemática penitenciaria de entonces, si aportaron con respecto a la normatividad, como un medio de mejorar el sistema penitenciario. El periodo de afianzamiento y desarrollo del sistema penitenciario, se inicia con el surgimiento del nuevo Código Penal de 1924, donde se implantó cambios relevantes no sólo en cuanto al ámbito penal, sino también, en el ámbito penitenciario; específicamente en cuanto al inicio de una tendencia a la organización penitenciaria a nivel nacional. Este mismo código de 1924 en su artículo 26°, creó la Inspectoría General de Prisiones, cuyo organismo sería responsable a partir de esa fecha, de la dirección y administración de todos los establecimientos carcelarios del país, siendo el doctor Augusto Llontop, el primer Inspector General de dicho organismo.

La Escuela Penitenciaria de Vigilantes se crea el 12 de febrero del año 1927, la misma que se instaló en la antigua Penitenciaría de Lima, cuyo objetivo era la captación del personal de seguridad para los diferentes establecimientos penales del país.

Durante la gestión del doctor Bernardino León y León, quien un 26 de marzo de 1928 asumió la dirección de la Inspectoría General de Prisiones, se pone en marcha grandes reformas del sistema penitenciario, como el cambio de nombre a “Dirección General de Prisiones”. Así mismo, un 14 de enero de 1929 se dictaminó el Reglamento de Clasificación de Conducta de los Penados y en febrero del mismo año emiten el Reglamento del Instituto de Criminología.

Posteriormente no hubo mayores acontecimientos de trascendencia para el sistema penitenciario, hasta que mediante D.S. N° 97, del 16 de agosto de 1937, se dictamina el nuevo reglamento penitenciario de Lima; posteriormente un dos de junio de 1944, se reabertura la Escuela de Vigilantes que funcionó hasta mediados de diciembre de 1945.

El 12 de marzo de 1946, el gobierno de Luis Bustamante y Rivero, reactivó y puso en funcionamiento la Escuela para el personal auxiliar de los establecimientos penitenciarios, la misma que estuvo vigente hasta fines de 1948. Por otra parte, también realizó una reforma de la asistencia médica de los penales y creó el servicio social para la ayuda de los internos. También promovió investigaciones sobre los factores antropológicos y sociales de los internos, entre otros aportes más; no obstante, gran parte de sus propuestas quedaron interrumpidas por el golpe de estado de la época.

En 1951 se instauró la Colonia Penal Agrícola del Sepa, durante el régimen militar del Gral. Manuel A. Odría, ubicada en una zona aislada de la selva amazónica. Posteriormente, durante el primer gobierno del presidente Fernando Belaunde Terry, se construyó el Centro Penitenciario de Lurigancho en Lima, así como también se construyó otros Centros Penitenciarios en provincias como el de Ica (Cachiche) y el de Cusco (Quenqoro). El 13 de mayo de 1965, mediante R.S. N° 211, se dispuso fundar el Centro de Capacitación Penitenciaria, cuyo funcionamiento duró hasta setiembre de 1968.

Durante el régimen militar del Gral. Juan Velazco Alvarado, se aprobaron normas jurídicas sobre derecho penal y otras disposiciones como el D.L. 17519, donde se dispone a la Dirección General de Establecimientos Penitenciarios forme parte del Ministerio del Interior; así mismo se creó el Centro de Capacitación y Formación Penitenciaria (CEFOCAP), cuya finalidad fue la instrucción del personal penitenciario. Posteriormente, durante la gestión militar de Francisco Morales Bermúdez, se reabertura el Ministerio de Justicia, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución de 1979; incluyéndose en su organización a la Dirección General de Establecimientos Penitenciarios, la misma que se efectiviza legalmente en el segundo gobierno del Arq. Fernando Belaunde Terry, conformando un órgano más del sector Justicia.

En 1980, en el gobierno de Francisco Morales Bermúdez, se declara el 12 de febrero una fecha conmemorativa y de reconocimiento considerado como el “Día del Trabajador Penitenciario”, en mérito al esfuerzo invalorable de los servidores que tienen como principal misión, la resocialización del interno, objetivo fundamental del sistema penitenciario nacional. Un 06 de marzo de 1985, a fines del segundo gobierno de Fernando Belaunde Terry, se emite el D.L. N° 330 que aprueba el Código de Ejecución Penal; ese mismo año, un 12 de junio, mediante D.S. N° 012 se promulga su reglamento. De esta manera se da origen formal y normativo al Instituto Nacional Penitenciario (INPE), como entidad pública responsable del sistema penitenciario a nivel nacional y perteneciente al sector justicia.

Desde entonces, el INPE es el ente rector del sistema penitenciario nacional, cuenta con ocho direcciones regionales que tienen a su cargo a los 68 establecimientos penitenciarios a nivel nacional. Así mismo el INPE, cuenta con más de 7000 trabajadores que se desempeñan fundamentalmente en tres áreas; tratamiento, administración y seguridad. De ellos, el 58.3% pertenecen al área seguridad de los establecimientos penitenciarios, el 21.4% laboran en el área administrativa y el 20.3% trabajan en el área de tratamiento. Esta última área, se encuentra conformada por diversos profesionales, quienes pertenecen a los servicios de psicología, legal, trabajo social, educación, laboral y salud.

#### **2.2.4.2. El Tratamiento Penitenciario.**

El tratamiento penitenciario en nuestro país, se encuentra sujeto a las normas legales que rigen el sistema penitenciario, toda vez que el objetivo fundamental de la ejecución penal es la resocialización, mediante la reeducación, rehabilitación y reincorporación del penado a la sociedad. Para dicho fin debe emplearse un tratamiento científico a través de los distintos métodos médicos, biológicos, psicológicos, psiquiátricos, pedagógicos, sociales, laborales y otras, en una relación abierta, programados y aplicados por los profesionales. Así mismo, la efectividad del tratamiento no sólo dependerá del personal capacitado, sino también de la activa participación del interno.

El tratamiento penitenciario impartido en nuestro país, se realiza mediante el sistema progresivo, por lo que todo interno suele ser evaluado semestralmente a fin de determinar su evolución o no en el tratamiento. Esta evaluación está a cargo de una junta de profesionales, dirigidos por el Órgano Técnico de Tratamiento. En cuanto al tratamiento, este se encuentran bajo una perspectiva del modelo cognitivo – social; el mismo que se sustenta según Garrido (1993), en proveer recursos que ayuden a incrementar las competencias pro sociales del interno, mediante cambios fundamentales al sistema que influye de manera negativa en el desarrollo de tales competencias, como por ejemplo la falta de oportunidades laborales, el apoyo económico para excarcelados, etc. Por lo general se suele actuar sobre el sujeto o interno buscando que él mismo sea capaz de modificar su entorno.

Según el Reglamento del CEP, el tratamiento penitenciario mediante el Órgano Técnico de Tratamiento, va desarrollar programas laborales y educativos de acuerdo con las aptitudes y actitudes del interno, y ofrecerá servicios de asistencia sanitaria, social, legal, psicológica y otros que contribuyan a la resocialización del interno. La legislación penitenciaria procura una vinculación entre el tratamiento y la pena, sin embargo, si bien el cumplimiento de la pena es obligatoria, el tratamiento penitenciario suele ser voluntario para el interno, debido a muchos factores, entre ellos a que el cumplimiento de una condena efectiva, implica la inmediata liberación del penado al margen de su participación

en el tratamiento penitenciario; por otra parte, el insuficiente número de profesionales frente a una sobre población penal, la falta de una adecuada infraestructura con ambientes adecuados para la intervención profesional, la carencia de una política clara del tratamiento penitenciario con programas especializados y sustento científico, la escasa capacitación del personal de tratamiento en métodos y técnicas de intervención acorde a los avances penitenciarios actuales, son entre otros, algunos factores que interfieren de un tratamiento penitenciario eficaz.

Frente a estas limitaciones, el personal de tratamiento conformado por psicólogos, trabajadoras sociales, abogados, docente, técnicos laborales y personal sanitario en sus diversas especialidades, desarrollan diversas actividades preventivas y promocionales, a fin de optimizar la salud integral de los internos y coadyuvar a su rehabilitación social.

#### **2.2.4.3. Instituto Nacional Penitenciario (INPE)**

El INPE, es una entidad pública perteneciente al sector justicia y responsable del sistema penitenciario a nivel nacional, cuenta con personería jurídica e independencia administrativa y económica. Se sustenta universalmente en los principios de los derechos humanos, refrendada por la Constitución Política del Perú, el Código de Ejecución Penal, su reglamento y otras normas jurídicas vigentes. Cumple una importante función en la sociedad, por lo que se torna necesario la activa participación de organismos públicos y privados e intervención de profesionales en distintas especialidades, a fin de alcanzar su objetivo como es la resocialización del interno a través de la reeducación, rehabilitación y reincorporación a la sociedad.

El INPE tiene como visión el respeto de los derechos humanos y normas legales vigentes, contribuyendo a la reducción de los índices de la criminalidad y promoviendo la seguridad y justicia inclusiva y fiable.

En cuanto a su misión, además de liderar la dirección penitenciaria, busca reinsertar positivamente a la población penal, brindando óptimas condiciones de vida y contando con el potencial humano más calificado.

Entre sus principales funciones destacan:

- Dirigir y administrar el sistema penitenciario nacional.
- Efectuar estudios sobre criminalidad y elaborar políticas de prevención del delito.
- Brindar asistencia post penitenciaria.
- Dictaminar normas técnicas y administrativas sobre el planeamiento y construcción de infraestructura penitenciaria.

#### **2.2.4.4. El Establecimiento Penitenciario de Lurigancho**

El Establecimiento Penitenciario de Lurigancho fue construido durante el primer gobierno del Arq. Fernando Belaunde Terry; no obstante se da inicio a su funcionamiento el 19 de junio de 1976, denominándose Centro de Readaptación Social (CRAS). Su capacidad de alberque fue inicialmente para 1500 internos como mínimo y 1800 como máximo; posteriormente se amplió su capacidad de alberque hasta 3200 internos como promedio; no obstante en la actualidad la población penal supera los 10 mil internos, sobrepasando su capacidad en más del 300%. Cuenta con un área de 25,867 m<sup>2</sup> de extensión, de las cuales 18,686 m<sup>2</sup> está construida, lo que comprende a los pabellones, oficinas administrativas, tópicos, alcaidía entre otras instalaciones. Por ello, este recinto penitenciario es el más grande de nuestro país en cuanto a su área y población.

Este establecimiento penitenciario se encuentra ubicado en el distrito más poblado de Lima, San Juan de Lurigancho, perteneciente a la provincia y departamento de Lima. Se ubica al este de la ciudad de Lima, y se encuentra ubicado entre la avenida El Sol y la avenida Santa Rosa del indicado distrito, limitando por el este con los asentamientos humanos Huanta, San Pablo, San Martín de Porras, Dos de Septiembre y la Urbanización Canto Rey; por el oeste con los asentamientos humanos Santa Fe de Totorita, 1º de Mayo y San Pedro; por el norte con los asentamientos humanos Andrés Avelino Cáceres, Santa Rosa de Lima y la Urbanización San Gabriel y por el sur con los cerros donde se encuentran las torres de alta tensión N° 58 y 59. Cabe precisar que actualmente

se han establecido nuevas invasiones alrededor de este recinto, específicamente en la parte de los cerros aledaños.

El E.P. de Lurigancho cuenta con veintiuno pabellones divididos principalmente en dos grandes sectores: la zona de *Jardín* que comprende a los pabellones con numeración impar, y la zona de *Pampa*, que lo conforman los pabellones pares. La infraestructura es de material noble, con evidente deterioro por el tiempo de construcción, la mayoría de los pabellones son de tres pisos y por lo general están divididas en cuadras; solo dos de ellos (pabellones 7 y 9) cuentan con celdas o ambientes bipersonales, pero que debido al hacinamiento lo habitan más internos. Así mismo, también son considerados pabellones industriales, aquellas instalaciones construidas para ser talleres de producción a mayor escala, pero que actualmente son habitados por internos que suelen dedicarse precisamente al trabajo en diversos oficios.

En cuanto a la organización del E.P. de Lurigancho depende de la Oficina Regional Lima del INPE, su organización funcional y estructural de este establecimiento estuvo a cargo por dos instituciones diferentes, la Policía Nacional del Perú (PNP) quienes asumieron por un periodo de treinta años aproximadamente, la dirección y la seguridad interna y externa de este recinto; hasta el mes de junio del 2017 cuando fueron relevados por el Instituto Nacional Penitenciario (INPE), institución que ha retomado la administración total del establecimiento, que comprende la Dirección, Sub Dirección, Administración, el Órgano Técnico de Tratamiento conformado a la vez por diferentes áreas o servicios como son: Psicología, Trabajo Social, Legal, Educación, Trabajo y Salud; y la seguridad interna y externa del establecimiento penitenciario.

#### **2.2.4.5. El Establecimiento Penitenciario de Lurigancho y la necesidad de una reforma**

Desde hace muchos años se viene observando la grave situación que viene atravesando el Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, debido fundamentalmente a la sobrepoblación existente, considerando que su población actual supera los 10000 internos, para una capacidad de albergue de 3204



internos. Este hacinamiento suele tornarse más preocupante, si consideramos que la tasa de crecimiento poblacional penal siempre está en aumento.

Como consecuencia de la sobrepoblación, surgen diversos problemas que atentan contra la seguridad e integridad de los internos y del personal penitenciario. Entre ellos podemos señalar ciertos problemas de salud, como es la transmisión de diversas enfermedades infectocontagiosas como la tuberculosis, VIH-sida, entre otras, las mismas que son consideradas por los especialistas como un problema de salud pública a nivel social, ya que no solo se ven afectados los internos y el personal penitenciario, sino también la población en general, debido a que este establecimiento es visitado por aproximadamente 300 mil niños y 600 mil adultos cada año. Esta población visitante, constituyen una “población puente” de transmisión de enfermedades entre la población penal y la comunidad en general, más aún si consideramos la alta tasa de incidencia de contagio de enfermedades presentes en este recinto, que es superior a la tasa de incidencia presente en la población común. Se sabe que la tasa de morbilidad por TBC ha alcanzado ser hasta 10 veces mayor que la tasa promedio en Lima (263 por cada 100 mil habitantes aproximadamente); no obstante, no solo es la tuberculosis la enfermedad que más contagios genera a la población, existen otras más como las enfermedades parasitarias, digestivas, de transmisión sexual, de la piel entre otras. Estos problemas de salud, no solo es consecuencia del hacinamiento, sino también de otras variables de riesgo como la promiscuidad, el consumo de sustancias psicoactivas, una insuficiente intervención del área de salud por falta de personal médico y paramédico, servicios sanitarios especializados, equipos y medicinas.

Otro problema evidente en este establecimiento penitenciario, es su infraestructura, debido a que este ha sido diseñado fundamentalmente para fines represivos o de seguridad, mas no para el tratamiento de internos. Por eso son escasos los ambientes adecuados para el desarrollo de diversas actividades del tratamiento penitenciario, como la falta de salones o aulas de clases para la educación básica regular y educación técnico productivo; insuficientes ambientes de trabajo (talleres) debidamente equipados para el desempeño laboral de los internos, ya que solo un reducido porcentaje de ellos participan en

las actividades laborales formales; carencia de ambientes apropiados para la asistencia individual y grupal por parte de los profesionales del área legal, social y psicología, lo que limita el desarrollo de talleres o intervenciones psicoterapéuticas para la rehabilitación de los internos.

Ante el constante incremento de la población penal, infraestructura inadecuada para el albergue de internos y el desarrollo de actividades de tratamiento, surge una convivencia indiferenciada entre internos primarios y reincidentes, jóvenes y mayores, e internos de delitos menores con aquellos de mayor gravedad o compromiso antisocial, de esta manera se genera una mayor contaminación criminógena en la población más vulnerable, como son los jóvenes de condición primaria y sin antecedentes de vida delictiva o de consumo de sustancias psicoactivas. A este problema, se suma el insuficiente número de personal penitenciario (seguridad, administrativo y tratamiento), la falta de políticas claras con respecto al tratamiento de internos, lo que se evidencia en los escasos programas estructurados con los que cuenta el INPE; falta de mayor presencia de autoridad, por lo que las autoridades penitenciarias tienen que convivir con una directiva ilegítima conformada por los propios internos (delegaturas); problemas de corrupción por parte de algunos funcionarios penitenciarios, entre otros, son los problemas que vulneran la salubridad y seguridad integral de los internos y del personal penitenciario que allí laboran. Sin embargo, pese a las limitaciones señaladas, el personal penitenciario se esfuerza para cumplir con sus funciones asignadas; un trabajo poco conocido y valorado por la sociedad en general.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis General:**

“Existe relación estadísticamente significativa entre el clima social laboral, los estilos de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho”.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas:**

- H1: Existen diferencias significativas en las dimensiones del clima social laboral, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- H2: Existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento al estrés, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- H3: Existen diferencias significativas en las dimensiones del bienestar psicológico, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- H4: Existe una relación significativa entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- H5: Existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.
- H6: Existe una relación significativa entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

## **2.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y CONCEPTOS**

### **2.4.1. VARIABLES**

Tomando en cuenta que el presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, definimos conceptual y operacionalmente nuestras variables de estudio en el siguiente cuadro (Cuadro N° 1).



Bienestar psicológico	Hace referencia al sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la propia vida, tomando en cuenta dos aspectos generales: el bienestar subjetivo y bienestar material, complementando-se además con el bienestar en el trabajo y bienestar en la relación de pareja. Sánchez-Cánovas (1998)	La variable Bienestar psicológico, será medido a través de una escala de 50 ítems (30 para la dimensión de bienestar subjetivo, 10 para la dimensión de bienestar material, y 10 para la dimensión de bienestar laboral).	Bienestar Subjetivo	Items 1 al 30	Ordinal
			Bienestar Material	Items 31 al 40	
			Bienestar Laboral	Items 41 al 50	

Fuente: Elaboración propia en base a los instrumentos aplicados.

Las dimensiones o estilos a ser correlacionados por cada variable de estudio, son las siguientes:

#### Clima Social en el Trabajo:

- *Relaciones:* Evalúa el grado de interés y compromiso con el trabajo, con el apoyo mutuo, así como el apoyo y aliento de sus directivos. Esta dimensión se encuentra conformada por las subescalas: Implicación, Cohesión y Apoyo.
- *Autorrealización:* Está dirigida hacia los objetivos, por lo que valora el grado en que se alienta a la autosuficiencia, a tomar decisiones, a la planificación y culminación eficiente de labores. Está conformada por las subescalas: Autonomía, Organización y Presión.
- *Estabilidad/Cambio:* Evalúa el grado de conocimiento de las actividades y tareas diarias del personal, así como la forma en que se da a conocer las normas y planes de trabajo, la presión y control de los empleados por parte de los directivos; también valora la importancia a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas. Está conformada por las subescalas: Claridad, Control, Innovación y Comodidad.

#### Estilos de Afrontamiento al Estrés:

- *Estilo de afrontamiento centrado en el Problema:* Se orienta en transformar la relación ambiente – persona, alterando o manejando la fuente causante del estrés, que puede encontrarse en sí mismo o en el contexto.
- *Estilo de afrontamiento centrado en la Emoción:* Interpreta de manera diferente lo que le está sucediendo, a fin de atenuar el estrés. Para ello recurren a estrategias cognitivas que si bien no cambia la situación, le provee una nueva percepción.
- *Estilo de afrontamiento evitativo u otros estilos:* Son respuestas evitativas a las personas o tareas, o también la negación o el alejamiento del problema, manifestándose con angustia psicológica.

#### Bienestar Psicológico:

- *Bienestar Subjetivo:* Es la satisfacción, afecto o felicidad, producto de una evaluación subjetiva sobre el momento actual en que se encuentra la persona.
- *Bienestar Material:* Este bienestar se sustenta fundamentalmente en la percepción subjetiva de la persona en cuanto a lo que tiene o dispone, como lo económico, salarios, propiedades y otros indicadores cuantificables.
- *Bienestar laboral:* Es el bienestar o satisfacción producto de la percepción que tiene sobre su trabajo, el mismo que puede generarle autonomía y sentimiento de contribución.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación sustantiva, ya que de acuerdo a Sánchez y Reyes (2006), estas investigaciones buscan responder a problemas teóricos o sustantivos y se orientan a relatar, exponer, pronosticar o retrodecir la realidad, buscando principios y leyes generales para la elaboración de una teoría científica. Así mismo, dentro de este tipo de investigación, pertenecería a la sustantiva descriptiva, porque su objetivo principal es la descripción de fenómenos. Se ubica en un nivel primario del conocimiento científico, y emplea métodos descriptivos como los estudios correlacionales, de desarrollo, la observación, etc.

Por su naturaleza corresponde a una investigación cuantitativa, ya que se centró esencialmente en aspectos observables y dispuestos de ser cuantificados nuestras variables de estudio, como el clima social laboral, afrontamiento y bienestar psicológico, utilizando la metodología empírico analítico y el empleo de pruebas estadísticas para el respectivo análisis de datos y contrastación de hipótesis. Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el enfoque cuantitativo recurre a los datos recolectados para probar las hipótesis, mediante los cálculos numéricos y procesamiento estadístico, lo que permite implantar modelos de comportamiento y demostrar propuestas teóricas. .

La investigación cuantitativa representa un procesos cuyos pasos son los siguientes: Se proyecta un problema de estudio definido; se estudia la literatura relacionada al tema de investigación para la elaboración de un marco teórico precisando la teoría que sustenta el estudio; se plantea y somete a prueba las hipótesis mediante un diseño de investigación apropiado. Los resultados se obtienen de la recolección de datos numéricos de los fenómenos o participantes del estudio, para ser analizados mediante procedimientos estadísticos.

### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

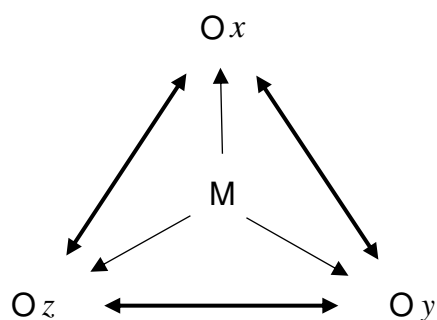
Esta investigación tiene un diseño no experimental, de corte transeccional y nivel descriptivo y correlacional. Es no experimental, debido a que el estudio se lleva a cabo sin la manipulación premeditada de las variables, ya que los fenómenos de estudio son observados en su medio natural, para luego ser examinados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Es transeccional o transversal, toda vez que se recolectó datos sobre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico del personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, en un tiempo determinado, con el fin de describirlas y analizar su incidencia y relación.

Por otro lado corresponde al nivel descriptivo, ya que Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisan que la investigación descriptiva indaga las propiedades, rasgos y características importantes de los fenómenos de estudio. Describe las propensiones de un grupo o población como es el caso de los trabajadores penitenciarios del área de tratamiento.

También es una Investigación correlacional, porque entre sus objetivos se busca establecer la relación entre dos o más variables o categorías de estudio, en un ambiente determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En nuestro caso se examinará la relación o asociación existente entre las variables clima social laboral, afrontamiento y bienestar psicológico, en servidores penitenciarios del área de tratamiento.

El diseño correlacional presenta el siguiente esquema:





Dónde: M = Muestra, Ox = Variable x (Clima social laboral), Oy = Variable y (Afrontamiento al estrés), Oz = Variable z (Bienestar psicológico) y r = Relación de las variables de estudio.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población lo conforma el personal del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, el mismo que se encuentra conformado por psicólogos, trabajadoras sociales, abogados, profesores, técnicos laborales y profesionales y técnicos en salud en diferentes especialidades, quienes suman en total 101.

Para una población finita se tiene la siguiente formula:

Para una población Finita:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

La población fue de 101 trabajadores y la muestra se obtuvo de la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, por lo cual se obtuvo 80 trabajadores del área de tratamiento del E. P. de Lurigancho.

El muestreo empleado fue de tipo no probabilístico e intencional, debido a que la elección de los participantes a ser evaluados se da mediante una intención particular durante la investigación (Sánchez y Reyes 2006).

Tabla 1

*Resultados del tamaño de la muestra*

N= Población:	101
z	1.96
e	0.05
p	0.5
q	0.5
numerador	97.0004
denominador	1.2104
n= muestra	80

A continuación se precisamos algunos datos descriptivos de la muestra, obtenidos en la evaluación a través de la ficha sociodemográfica.

En la tabla 2, se observa que el mayor porcentaje de evaluados corresponden al área salud, siendo el 26.3%, le siguen tanto los del área de psicología como los del área de educación, con un 20% en cada caso. Finalmente, la menor proporción corresponde al área de trabajo, representando el 7.5%. Cabe precisar que dichos porcentajes no corresponden a la distribución real del personal de tratamiento de dicho establecimiento penitenciario, solo a la muestra obtenida de modo intencional.

Tabla 2

*Frecuencia y porcentaje según áreas de tratamiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Psicología	16	20,0
Servicio Social	12	15,0
Servicio legal	9	11,3
Educación	16	20,0
Trabajo	6	7,5
Salud	21	26,3
Total	80	100,0

En la tabla 3, referente a la frecuencia y porcentaje según sexo, se observa que en igual proporción los evaluados son hombres y mujeres, representando el 50% en cada caso.

Tabla 3

*Frecuencia y porcentaje según sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	40	50,0
Mujeres	40	50,0
Total	80	100,0

En la tabla 4 se observa que el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en la condición de nombrados, siendo el 87.5%, mientras que la

diferencia de los trabajadores evaluados se encuentran en la condición de contratados, representando el 12.5%.

Tabla 4

*Frecuencia y porcentaje según la condición laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	70	87,5
Contratado	10	12,5
Total	80	100,0

En la tabla 5 se observa que el 73.8% de evaluados consideran no tener oportunidades de ascenso dentro de su actividad laboral, mientras que el 26.3% sí consideran que existen oportunidades de ascenso en la labor que desempeñan.

Tabla 5

*Frecuencia y porcentaje de la percepción de oportunidad de ascenso*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	26,3
No	59	73,8
Total	80	100,0

Finalmente en cuanto a la satisfacción laboral del empleado penitenciario, en la tabla 6 se observa que el mayor porcentaje de ellos, 56.3% se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan, mientras que un 43.8% manifestaron que no se encuentran satisfechos.

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de satisfacción en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	45	56,3
No	35	43,8
Total	80	100,0

### 3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos empleados en el presente estudio son los siguientes:

#### 3.4.1. Cuestionario Socio-demográfico

Se administró una ficha de datos en la que se consignó información concerniente al área de trabajo, sexo, estado civil, estudios realizados, nivel académico alcanzado, situación laboral, entre otros datos elementales inherentes al personal del área de tratamiento.

#### 3.4.2. Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)

Adaptada al castellano por Fernández-Ballesteros y Sierra (1984); consta de 90 reactivos de respuesta dicotómica: verdadero (V) o falso (F), que permite evaluar las características socio-ambientales y las relaciones personales en el trabajo; cuyo constructo está compuesto por tres dimensiones o escalas: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/cambio, que contienen a la vez diez subescalas: Cohesión, Implicación, Apoyo, Organización, Presión, Autonomía, Control, Claridad, Comodidad, Innovación.

El instrumento original en castellano posee coeficientes de confiabilidad que oscilan entre .70 a .86, para cada una de las escalas, las mismas que coinciden con las halladas por Casullo (2010) donde en un estudio en Argentina reporta que los índices de confiabilidad de las escalas de este instrumento, varían entre .69 a .86; asimismo al realizar un análisis factorial se obtienen factores semejantes a los propuestos teóricamente, considerando que la prueba es confiable y válida.

#### Ficha Técnica:

- Nombre original: “The Social Climate Scale: Work”
- Autores: Moos, R., Moos, B. y Trickett, E.
- Adaptación : Unidad de estudios de TEA Ediciones S.A.;  
Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B. (1984).
- Administración: Individual y colectiva

- Duración: 20 minutos aproximadamente
- Aplicación: Adolescentes y adultos
- Objetivo: Evalúa las características socio-ambientales y las relaciones personales en el trabajo.
- Ítems: 90 ítems distribuidos en 10 subescalas, que evalúan sus tres dimensiones.

En cuanto a la confiabilidad de esta escala, conforme se observa en la tabla 7, se realizó mediante el análisis de consistencia interna a través de la fórmula 20 de Kuder – Richardson (KR-20), para lo cual se consideraron los 90 ítems de la escala, obteniéndose una consistencia interna de  $KR-20 = 0.851$ , la cual es aceptable.

Tabla 7

*Índice de consistencia interna mediante KR-20 para la Escala del Clima Social en el Trabajo.*

KR-20	N de elementos
,851	90

Con respecto a las dimensiones o escalas del Clima Social en el Trabajo, la dimensión Relaciones arrojó un KR-20 de 0.706, el cual es aceptable, la dimensión Autorrealización presentó un KR-20 de 0.548, el cual es baja; y la dimensión Estabilidad/Cambio presentó un KR-20 de 0.765, el cual también es aceptable. Considerando que dos de sus dimensiones obtienen coeficientes de 0.706 y 0.765, y una de 0.548; se puede afirmar que la escala mantiene una confiabilidad aceptable. La correlación ítem test de cada uno de las 90 ítems de la escala, podemos apreciarlo en anexos.

### **3.4.3. Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE- Breve)**

Este inventario originalmente de Carver, Sheier y Weintraub (1989), tuvo una versión abreviada creada por Carver (1997), denominada el Brief COPE o COPE breve, cuyo objetivo es evaluar los diferentes modos o estilos de afrontamiento para responder al estrés, en base a 14 subescalas con dos ítems

cada una, las mismas que se agrupan en tres dimensiones (estilos) tradicionales de la teoría transaccional del estrés: el estilo de afrontamiento orientada al problema, el estilo de afrontamiento orientada a la emoción y otros estilos de afrontamiento o estilo evitativo. Este inventario evalúa los esfuerzos que la persona desarrolla para manejar las situaciones de manera habitual, así como reducir la sobrecarga y esfuerzo que generaba la escala completa. Cuenta con 28 ítems de cuatro alternativas de respuesta en una escala tipo Likert, donde 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Generalmente) y 4 (Siempre).

Barreda (2011), en un estudio realizado en nuestro medio, estimó la validez a través del criterio de jueces, adquiriendo el 100% de ítems válidos; así mismo, con respecto a la confiabilidad de cada estilo de afrontamiento (orientado al problema, la emoción y otros estilos o evitativos), se adquirió un alfa de Cronbach de 0.66, 0.46 y 0.51 respectivamente.

#### **Ficha Técnica:**

- Nombre original: Brief COPE. The Coping Estimation Inventory  
(Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE Breve)
- Autor: Carver, Charles (1997)
- Administración: Individual y colectiva
- Duración: 10 minutos aproximadamente
- Aplicación: 12 a 65 años
- Objetivo: Evalúa estrategias de afrontamiento ante situaciones de tensión o estrés
- Ítems: 28 ítems agrupados en 14 subescalas, que evalúan los tres estilos de afrontamiento

La confiabilidad del inventario de estimación de afrontamiento, como se aprecia en la tabla 8, se realizó mediante el análisis de consistencia interna de dicho instrumento en su versión breve, considerando sus 28 ítems. La consistencia interna obtenida en el Alfa de Cronbach, es 0.684, el cual es aceptable.

Tabla 8

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el Inventario de estimación de afrontamiento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,684	28

Considerando cada uno de los estilos de afrontamiento, se tiene un Alfa de Cronbach para el estilo de afrontamiento centrado en el problema de 0.711, el cual es aceptable; mientras que el Alfa de Cronbach para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción es de 0.460, y para los otros estilos o los evitativos, es de 0.355, los cuales son bajas. Teniendo en cuenta el análisis psicométrico de este inventario en general, arroja un coeficiente alfa total de 0.684, lo que indicaría que es aceptable; asimismo uno de los estilos obtiene un coeficiente de 0.711, por lo que se podría concluir que el inventario mantiene una confiabilidad aceptable. La correlación ítem test de los 28 reactivos del inventario, lo podemos apreciar en los anexos.

En cuanto a la validez de este instrumento, Barreda (2011) realizó su validez de contenido a la población peruana mediante el método de jueces expertos, obteniéndose el 100% de ítems válidos. De esta forma se concluye que el instrumento empleado es válido.

#### **3.4.4. Escala de Bienestar Psicológico (EBP)**

Elaborada por José Sánchez-Cánovas, esta escala evalúa el Bienestar Psicológico general a través de sus cuatro dimensiones: bienestar psicológico subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y bienestar en las relaciones de pareja; que también puede obtenerse evaluando solo las dos primeras subescalas. En este estudio se utilizó las tres primeras subescalas, sumando en total 50 reactivos con cinco opciones de respuestas.

La prueba original posee coeficientes de confiabilidad que oscilan entre .86 a .93, para cada una de las subescalas; semejándose a los hallados por Salas (2010) quien halló en un estudio con docentes de la UGEL N° 7 de Lima,

un coeficiente de confiabilidad de .92. Asimismo los análisis factoriales realizados, obtuvieron factores semejantes a los propuestos teóricamente, sustentando que la prueba es confiable y válida.

### **Ficha Técnica:**

- Nombre: Escala de Bienestar Psicológico (EBP)
- Autor: José Sánchez-Cánovas. TEA Ediciones (1988)
- Administración: Individual y colectivo
- Duración: 20 a 25 minutos aproximadamente
- Aplicación: Adolescentes y adultos con edades comprendidos entre los 17 a los 90 años
- Objetivo: Evaluación del bienestar psicológico subjetivos, bienestar material, bienestar laboral y de las relaciones con la pareja.
- Ítems: 65 ítems distribuidos en sus cuatro subescalas.

En cuanto a la confiabilidad de la escala de bienestar psicológico, como distinguimos en la tabla 9, se realizó mediante el análisis de consistencia interna del indicado instrumento, en ese sentido, se consideraron los 50 ítems de la escala, cuya consistencia interna obtenida en el Alfa de Cronbach, es de 0.956, lo que indica que es aceptable.

Tabla 9

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para la escala de bienestar psicológico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	50

Analizando las dimensiones o subescalas del bienestar psicológico por separado, se observa que el Alfa de Cronbach para la dimensión bienestar subjetivo es de 0.926, el cual es aceptable; el Alfa de Cronbach para la dimensión bienestar material es de 0.927, el cual es aceptable, y finalmente el Alfa de Cronbach para la dimensión bienestar laboral es de 0.843, el cual también es



aceptable. Así mismo, de acuerdo a la correlación ítem test, todos los ítems de esta escala presentan un valor mayor a 0.20, resultando ser significativos, los mismos que podemos apreciarlo en los anexos.

En consecuencia, la escala de bienestar psicológico en general sometida al análisis psicométrico correspondiente, arroja un coeficiente de confiabilidad en el Alfa de Cronbach de 0.956, demostrando que es aceptable, al igual que sus tres dimensiones conforme ya lo describimos previamente. Por lo tanto se puede afirmar que la escala mantiene una confiabilidad aceptable.

En cuanto a la validez de los instrumentos empleados, éstas se realizaron mediante el método de criterio de jueces expertos, con el objetivo de evaluar la adaptación cultural de los mismos. Ocho conocedores del tema fueron requeridos para actuar como jueces, para evaluar si los ítems median el contenido de cada una de las dimensiones o subescalas de las pruebas, así como valorar la calidad de redacción de los mismos, de acuerdo a nuestro contexto cultural. Dicho coeficiente de validez de Aiken, alcanzó en el 100% de los ítems de los instrumentos empleados, valores de 1,00; sugiriéndose por parte de los jueces, solo algunos cambios en la redacción de ciertos ítems; por lo que se puede concluir que los instrumentos aplicados poseen la validez de contenido requerida.

### **3.5. PROCEDIMIENTO**

Se contactó con las autoridades del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho para el levantamiento de información solo del personal del área de tratamiento, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos de dicho establecimiento. Seguidamente se coordinó directamente con los empleados de los diferentes servicios de tratamiento, las fechas y horas más indicadas para la administración de los instrumentos que consistieron en una ficha sociodemográfica y tres instrumentos psicológicos: la escala del clima social laboral, el inventario de estimación de afrontamiento y la escala de bienestar psicológico; administrándose de manera individual y anónima. Posteriormente a través del programa informativo Excel se construyó una base de datos, previa

codificación de las respuestas obtenidas por cada instrumento, para seguidamente exportar los datos al programa estadístico SPSS, para su procesamiento estadístico pertinente, a través de los estadísticos descriptivos como la media, desviación estándar, coeficiente de correlación, gráficos, tablas de frecuencias entre otros. Luego de procesar los datos en base al soporte estadístico e informático, se procedió al análisis y discusión de los resultados sustentándose en los antecedentes de estudio, así como también, se precisaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes, conforme se puede apreciar en el presente trabajo de investigación.

### **3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos provenientes de los tres cuestionarios se procesaron en el Software SPSS versión 20. Para el análisis de los resultados se empleó la estadística inferencial, siendo los estadísticos y pruebas estadísticas utilizadas las siguientes: Coeficiente KR-20, Coeficiente Alfa de Cronbach, prueba de Shapiro - Wilk, T de Student, U de Mann Whitney, prueba de Kolmogorov - Smirnov, Coeficiente correlacional Rho de Spearman y gráficos de dispersión de puntos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

A continuación presentamos los resultados obtenidos en la presente investigación, los mismos que los analizaremos en función a nuestras hipótesis planteadas y requerimientos estadísticos que ameriten. Para tal fin empezaremos con el análisis o prueba de normalidad de las variables de estudio, tanto para la comparación de variables según sexo, como para la correlación de las mismas, a fin de decidir por el método adecuado. Seguidamente procederemos con el análisis inferencial para la comparación específica de nuestras variables según sexo, y posteriormente el análisis inferencial para la correlación de nuestras variables de estudio.

#### **4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES PARA COMPARACIÓN**

Antes de analizar los resultados sobre las tres primeras hipótesis orientadas a determinar las diferencias significativas según el sexo de nuestra muestra, es conveniente realizar un análisis de normalidad para cada una de nuestras variables de estudio, a fin de determinar si las puntuaciones de dichas variables ostentan una distribución normal, lo que permitirá sustentar y fundamentar la elección de las pruebas estadísticas adecuadas (paramétrica o no paramétrica) para el análisis. En nuestro caso, se decidió aplicar la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, dado que los elementos a analizar son menores a 50 en todos los casos.

En la tabla 10, exponemos el análisis de normalidad obtenido mediante la prueba de Shapiro-Wilk, para la comparación de variables según sexo. Como se puede apreciar en el caso de las dimensiones Relaciones y Autorrealización, los valores p (sig.) son mayores a 0.05, tanto para el grupo de hombres como para el de mujeres; por lo tanto la prueba de hipótesis para estos casos se debe realizar con el estadístico paramétrico t de student para muestras independientes. En las demás variables, por lo menos uno de los grupos (hombre

o mujer) presenta un valor menor 0.05, por lo cual en estos casos la prueba de hipótesis se realizará con el estadístico no paramétrico U de Mann Whitney.

Tabla 10

*Prueba de normalidad para las variables estudiadas según sexo mediante la prueba de Shapiro Wilk.*

	Sexo	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Relaciones	Hombre	,963	40	,215
	Mujer	,973	40	,460
Autorrealización	Hombre	,952	40	,087
	Mujer	,967	40	,287
Estabilidad	Hombre	,968	40	,299
	Mujer	,907	40	,003
Bienestar psicológico	Hombre	,973	40	,459
	Mujer	,891	40	,001
Bienestar subjetivo	Hombre	,986	40	,901
	Mujer	,909	40	,003
Bienestar material	Hombre	,966	40	,262
	Mujer	,903	40	,002
Bienestar laboral	Hombre	,955	40	,110
	Mujer	,941	40	,036
Afrontamiento centrado en el problema	Hombre	,952	40	,089
	Mujer	,911	40	,004
Afrontamiento centrado la emoción	Hombre	,934	40	,022
	Mujer	,976	40	,542
Afrontamiento evitativo	Hombre	,969	40	,324
	Mujer	,816	40	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL PARA LA COMPARACIÓN DE VARIABLES SEGÚN SEXO

### 4.2.1. Comparación de las dimensiones del clima social laboral según sexo.

H1: Existen diferencias significativas en las dimensiones del clima social laboral, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Luriganchito.

Considerando nuestra primera hipótesis específica, en la tabla 11 se observa que los valores  $p$  (sig.) en todas las dimensiones (relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio) son mayores a 0.05, lo cual indica la no existencia de diferencias significativas en las dimensiones del clima social laboral según sexo; observándose similitud en el rango de la media para los empleados varones como mujeres en las tres dimensiones, las mismas que se ubican en el nivel medio en todos los casos. Además, considerando el percentil hallado a fin de homogenizar los resultados por la diferencia de ítems presentes en cada una de las dimensiones, podemos concluir que la media de estabilidad/cambio corresponde al percentil 53, por lo cual se puede asumir que es la dimensión del clima social laboral que más predomina tanto en hombres como en mujeres.

Por consiguiente, se rechaza la primera hipótesis específica (H1) para la dimensión clima social laboral.

Tabla 11

*Comparación según sexo para las dimensiones del clima social laboral*

	Media Hombres	Media Mujer	Prueba a utilizar	Valor de la prueba	P (significación)
Relaciones	9,38	10,40	T de student	-1,068	,289
Autorrealización	12,18	13,48	T de student	-1,605	,113
Estabilidad/Camb.	15,20	15,45	U de Mann Whitney	779,000	,839

#### 4.2.2. Comparación de los estilos de afrontamiento según sexo.

H2: Existen diferencias significativas en los estilos de afrontamiento, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

En la tabla 12 se observa que en el caso del estilo de afrontamiento centrado en el problema, el valor  $p$  (sig.) es de 0.01, siendo menor a 0.05, por lo cual existe una diferencia estadísticamente significativa en cuanto al estilo de afrontamiento orientado al problema según sexo. De este modo, al ser la media

de las mujeres mayor (18,73) a la de los hombres (17,33), se puede afirmar que son las mujeres quienes presentan mayor afrontamiento centrado en el problema en relación a los hombres. De otro lado, en los estilos de afrontamiento orientado a la emoción y el afrontamiento evitativo, los valores  $p$  (sig.) son mayores a 0.05, por lo cual no se obtienen diferencias significativas según sexo de los empleados penitenciarios, en ambos estilos del afrontamiento. Por otra parte, se observa que la media para los tres estilos se ubican en el nivel medio en todos los casos, sin embargo considerando el percentil hallado a fin de homogenizar los resultados por la diferencia de ítems presentes en cada uno de los estilos de afrontamiento, podemos concluir que la media del estilo de afrontamiento evitativo corresponde al percentil 53, constituyendo el estilo de afrontamiento que más predomina tanto en hombres como en mujeres.

Teniendo en cuenta los resultados descritos, se acepta la segunda hipótesis específica (H2) para el estilo de afrontamiento orientado en el problema; rechazándose dicha hipótesis para las dimensiones del afrontamiento centrado en la emoción y los estilos evitativos.

Tabla 12

*Comparación según sexo para los estilos de afrontamiento*

	Media Hombres	Media Mujer	Prueba a utilizar	Valor de la prueba	P (significación)
Afrontamiento centrado en el problema	17,33	18,73	U de Mann Whitney	534,500	,010
Afrontamiento centrado en la emoción	27,20	27,43	U de Mann Whitney	752,500	,646
Afrontamiento evitativo	18,70	18,85	U de Mann Whitney	794,000	,953

#### 4.2.3. Comparación de las dimensiones del bienestar psicológico según sexo.

H3: Existen diferencias significativas en las dimensiones del bienestar psicológico, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

En la tabla 13 se observa que los valores p (sig.) para el bienestar psicológico en general y sus dimensiones, son mayores a 0.05, lo cual indica que no existen diferencias significativas en el bienestar psicológico y sus dimensiones según sexo, observándose similitud en el rango de la media para los empleados varones como mujeres en el bienestar psicológico en general, así como en sus dimensiones, las mismas que se ubican en el nivel medio en todos los casos. Sin embargo, considerando el percentil hallado a fin de homogenizar los resultados por la diferencia de ítems presentes en cada una de las dimensiones, podemos concluir que la media del bienestar laboral corresponde al percentil 47, constituyendo el tipo de bienestar que más predomina en los empleados penitenciarios varones como mujeres.

De esta manera, se rechaza la tercera hipótesis específica (H3) para el bienestar psicológico y sus dimensiones.

Tabla 13

*Comparación según sexo para el bienestar psicológico y sus dimensiones*

	Media Hombres	Media Mujer	Prueba a utilizar	Valor de la prueba	P (significación)
Bienestar psicológico	185,93	188,05	U de Mann Whitney	734,500	,528
Bienestar subjetivo	116,08	115,63	U de Mann Whitney	775,000	,810
Bienestar material	34,15	34,95	U de Mann Whitney	727,000	,482
Bienestar laboral	35,70	37,48	U de Mann Whitney	666,000	,196

#### 4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES PARA CORRELACION

Con respecto al análisis de normalidad de nuestras variables que serán expuestas a correlaciones, se aprecia valores  $p$  (sig.) inferiores a 0.05, en la distribuciones de los puntajes de todas las variables, excepto en las variables bienestar psicológico y bienestar subjetivo que registran un nivel más alto, lo que indicaría que estos datos se distribuyen conforme a la normal estadística. Sin embargo, considerando que se van a correlacionar con otras variables del clima social laboral y estilos de afrontamiento que no demuestran una distribución normal, conforme se evidencia en la tabla 14, se utilizará en el presente estudio, la correlación Rho de Spearman.

Por consiguiente, la prueba de hipótesis para las relaciones de nuestras variables de estudio, se efectuarán mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, toda vez que en ningún caso, las dos variables a ser correlacionadas, no corresponden a una distribución estadísticamente normal.

Tabla 14

*Prueba de normalidad para las variables a ser correlacionadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones	,110	80	,017
Autorrealización	,105	80	,029
Estabilidad	,141	80	,000
Afrontamiento centrado en el problema	,154	80	,000
Afrontamiento centrado en la emoción	,117	80	,009
Afrontamiento evitativo	,180	80	,000
Bienestar psicológico	,094	80	,080
Bienestar subjetivo	,095	80	,073
Bienestar material	,129	80	,002
Bienestar laboral	,108	80	,023

a. Corrección de la significación de Lilliefors



#### 4.4. ANÁLISIS INFERENCIAL PARA LA RELACIÓN DE VARIABLES

##### 4.4.1. Relación entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento

H4: Existe una relación significativa entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

Para considerar la existencia de correlaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, es preciso que se muestren un valor  $p$  (sig.) menor a 0.05. Por consiguiente, conforme se puede apreciar en la tabla 15, no se encuentran correlaciones estadísticamente significativas entre ninguna de las dimensiones del clima social laboral con ninguno de los estilos de afrontamiento al estrés, indicando que son independientes entre sí.

En base a los resultados hallados, se rechaza la cuarta hipótesis específica (H4), por cuanto no existen relaciones significativas entre las dimensiones del clima social en el trabajo y los modos de afrontamiento en los empleados encargados del tratamiento penitenciario del E.P. Lurigancho.

Tabla 15

*Relación entre las dimensiones del clima social en el trabajo y los estilos de afrontamiento*

			Afrontamiento centrado en el problema	Afrontamiento centrado en la emoción	Afrontamiento evitativo
Rho de Spearman	Relaciones	Coeficiente de correlación	.120	-.029	-.151
		Sig. (bilateral)	.288	.800	.180
	Autorrealización	Coeficiente de correlación	.055	.079	-.131
		Sig. (bilateral)	.625	.486	.248
	Estabilidad	Coeficiente de correlación	-.066	-.175	-.185
		Sig. (bilateral)	.564	.121	.100
	N		80	80	80

#### **4.4.2. Relación entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico**

H5: Existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

En la tabla 16 se muestra las relaciones encontradas entre los estilos de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico y sus dimensiones. En ese sentido, podemos afirmar lo siguiente:

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas, ( $p=0.000$ ) entre el estilo de afrontamiento orientado al problema y el bienestar psicológico. Lo cual indica que los evaluados que mantienen un mayor bienestar psicológico, tienen un mayor afrontamiento centrado en el problema.

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre el estilo de afrontamiento centrado al problema y el bienestar subjetivo ( $p=0.000$ ), así como el estilo de afrontamiento orientado a la emoción y el bienestar subjetivo ( $p=0.004$ ). Esto indicaría que los evaluados que mantienen mayor bienestar subjetivo, cuentan con mayores recursos de afrontamiento orientado a la solución del problema, así como también a la manifestación emocional.

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas ( $p=0.009$ ) entre el estilo de afrontamiento orientado al problema y el bienestar material. Lo cual indica que los evaluados que mantienen mayor bienestar material, tienden un mayor afrontamiento centrado en el problema. Asimismo, el bienestar material también presenta una correlación estadísticamente significativa y negativa ( $p=0.002$ ) con otros estilos de afrontamiento o los evitativos; lo cual indicaría que aquellos trabajadores penitenciarios que mantienen mayor bienestar material, tienden a mantener menor afrontamiento evitativo.

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre el bienestar laboral y el modo de afrontamiento centrado en el problema ( $p=0.000$ ).

Ello indicaría que los evaluados que disponen de mayor bienestar laboral, tienen un mayor afrontamiento centrado en el problema.

En base a los resultados descritos, se acepta la quinta hipótesis específica (H5), por cuanto existen relaciones significativas entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

Tabla 16

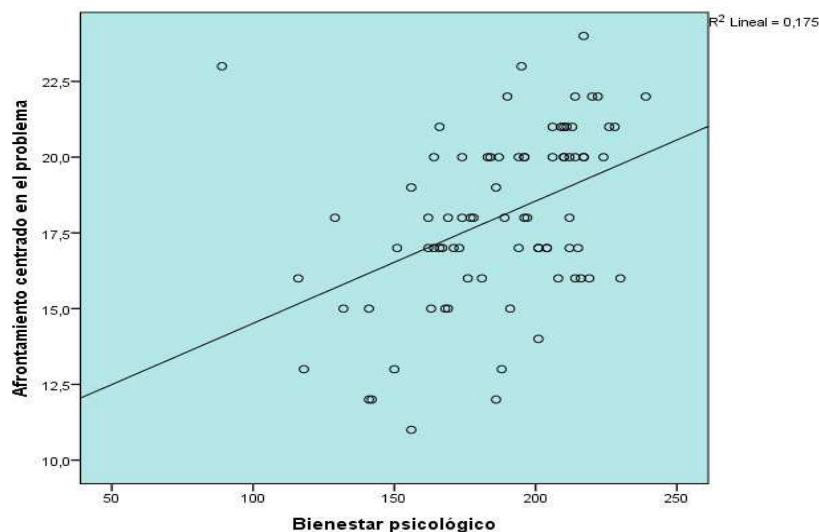
*Relación entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico*

			Afrontamiento centrado en el problema	Afrontamiento centrado en la emoción	Afrontamiento evitativo
Rho de Spearman	Bienestar psicológico	Coeficiente de correlación	,454**	.210	-.209
		Sig. (bilateral)	.000	.061	.063
	Bienestar subjetivo	Coeficiente de correlación	,446**	,317**	-.149
		Sig. (bilateral)	.000	.004	.186
	Bienestar material	Coeficiente de correlación	,291**	-.084	-,340**
		Sig. (bilateral)	.009	.459	.002
	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	,406**	.148	-.186
		Sig. (bilateral)	.000	.191	.099
	N		80	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

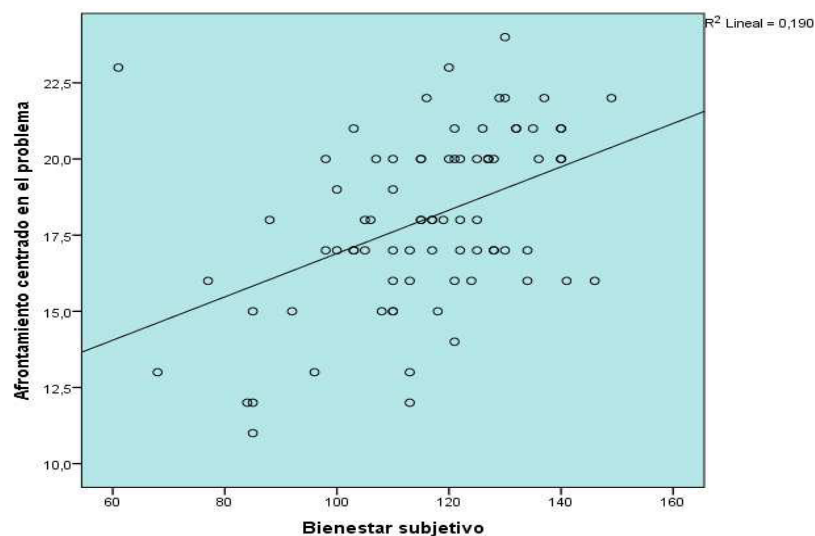
\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la figura 1 se aprecia el cruce de las variables bienestar psicológico y estilo de afrontamiento orientado al problema. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.454, indicando un grado moderado, cuyo resultado en la inclinación de la línea de ajuste es como se demuestra en la siguiente figura.



*Figura 1.* Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar psicológico

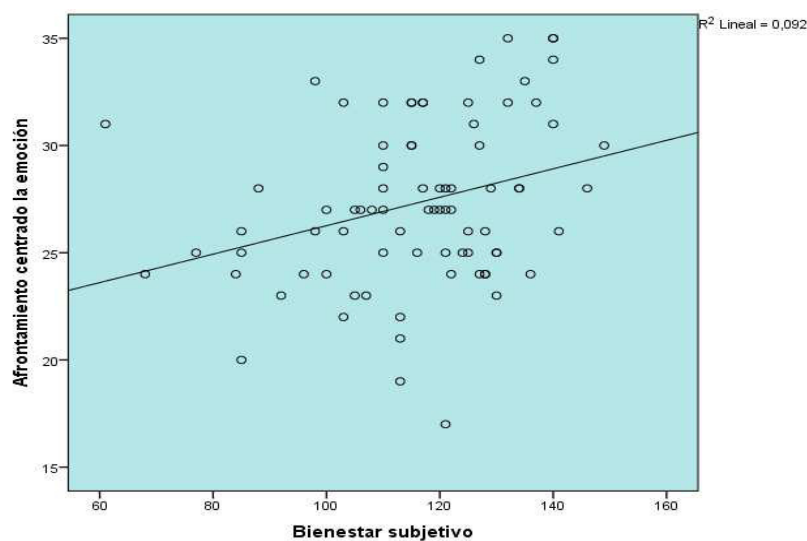
En la figura 2 se observa la dispersión del cruce de la dimensión bienestar subjetivo y el modo de afrontamiento orientado al problema. El valor del coeficiente de correlación es de 0.446, siendo moderada y resultando en la inclinación de la línea de ajuste siguiente:



*Figura 2.* Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en el problema y el bienestar subjetivo

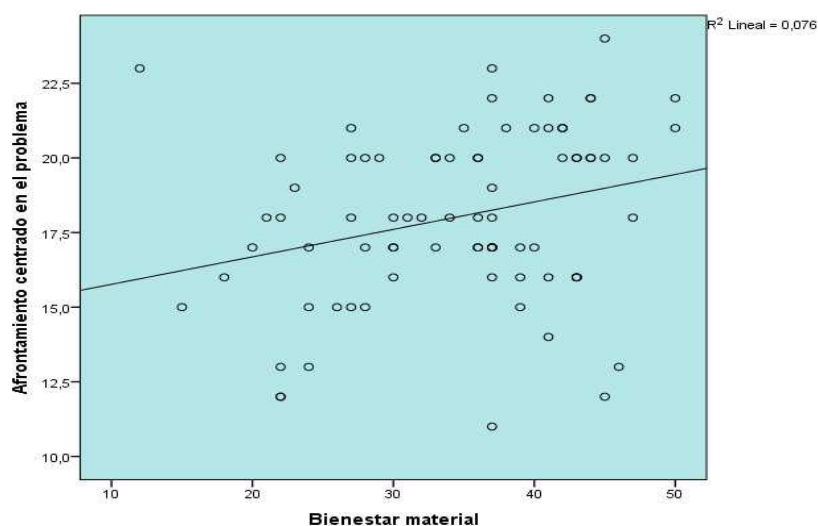
En la figura 3 se observa la dispersión del cruce de la dimensión bienestar subjetivo y el modo de afrontamiento orientado en la emoción. La estimación del

coeficiente de correlación es de 0.317, siendo moderada y procediendo en la línea de ajuste siguiente:



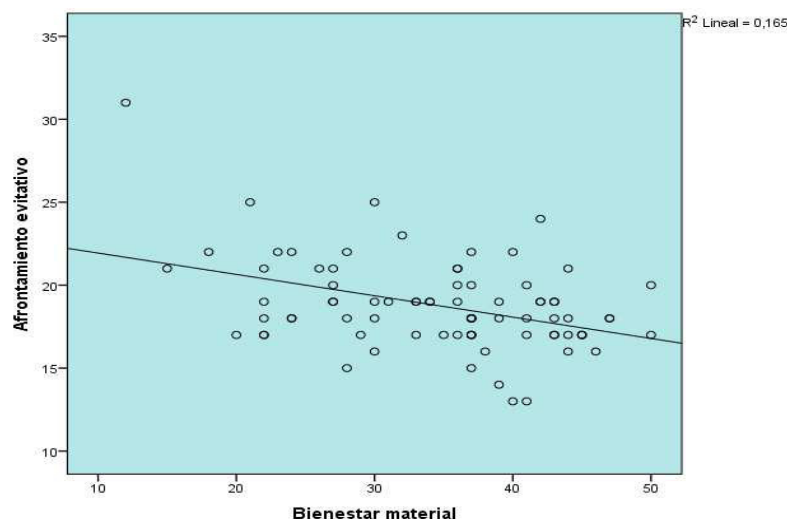
*Figura 3.* Gráfico de dispersión del afrontamiento centrado en la emoción y el bienestar subjetivo

En la figura 4 se observa la dispersión del cruce de la dimensión bienestar material y el modo de afrontamiento orientado al problema. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.291, siendo leve y derivando en la inclinación de la línea de ajuste que se evidencia.



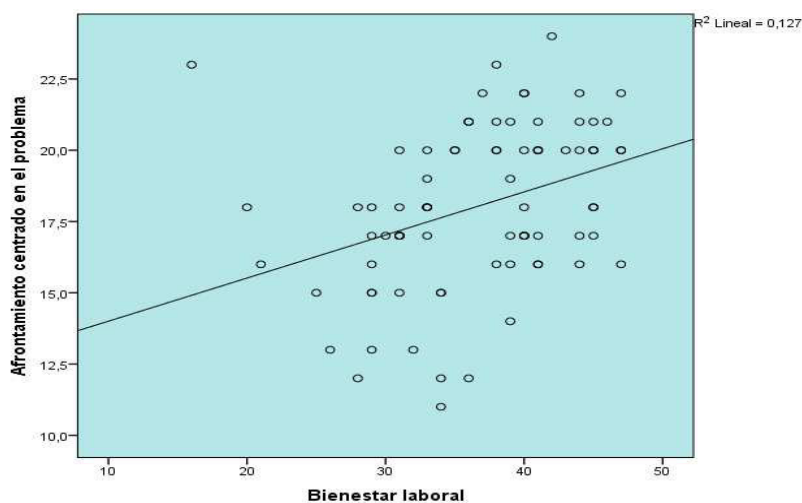
*Figura 4.* Gráfico de dispersión del estilo de afrontamiento centrado en el problema y el bienestar material

La figura 5 demuestra la dispersión del cruce de la dimensión bienestar material y el estilo de afrontamiento evitativo. El valor del coeficiente de correlación es de -0.340, siendo moderada y resultando en la tendencia de la línea de ajuste que aprecia:



*Figura 5.* Gráfico de dispersión del afrontamiento evitativo y el bienestar material

En la figura 6 se observa la dispersión del cruce de la dimensión bienestar laboral y el afrontamiento orientado al problema, cuya estimación del coeficiente de correlación es de 0.406, siendo moderada e infiriendo la tendencia de la línea de ajuste expuesta:



*Figura 6.* Gráfico de dispersión del estilo de afrontamiento orientado en el problema y el bienestar laboral

#### **4.4.3. Relación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral**

H6: Existe una relación significativa entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho.

En la tabla 17 se muestra las correlaciones halladas entre el bienestar psicológico y sus dimensiones, y las dimensiones del clima social en el trabajo. En ese sentido, podemos concluir en lo siguiente:

Existen correlaciones estadísticamente significativas y positivas ( $p=0.017$ ) entre el bienestar psicológico y la dimensión de autorrealización; lo cual indica que los evaluados que mantienen mayor bienestar psicológico, tienden a percibir mejor clima en el trabajo en cuanto a su autorrealización.

Existe correlación estadísticamente significativa y positiva ( $p = 0.027$ ) entre el bienestar material y la dimensión de autorrealización; lo cual indica que los evaluados que mantienen mayor bienestar material, tienden a percibir mejor clima en el trabajo en cuanto a su autorrealización.

Existe correlación estadísticamente significativa y positiva entre el bienestar laboral y la dimensión relaciones ( $0.001$ ) y autorrealización ( $0.000$ ), lo cual indica que los evaluados que mantienen mayor bienestar laboral, tienden a percibir mejor clima en el trabajo en cuanto a las relaciones y su autorrealización.

En función a los resultados descritos, se acepta la sexta hipótesis específica (H6), por cuanto se confirma la existencia de una relación significativa entre las sub escalas del bienestar psicológico y las sub escalas del clima social en el trabajo, en los trabajadores pertenecientes al área de tratamiento penitenciario del E.P. Lurigancho.

Tabla 17

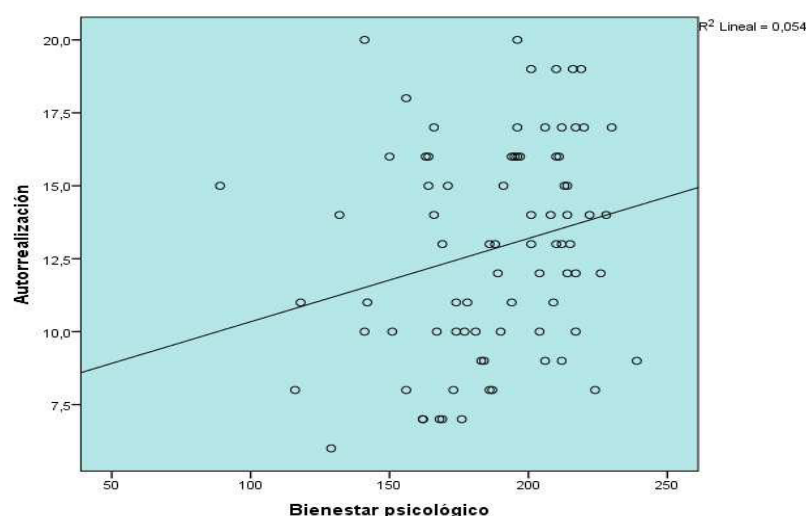
*Relación entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social en el trabajo*

			Relaciones	Autorrealización	Estab./Camb.
Rho de Spearman	Bienestar psicológico	Coefficiente de correlación	.187	,266*	.033
		Sig. (bilateral)	.097	.017	.771
	Bienestar subjetivo	Coefficiente de correlación	.147	.179	-.020
		Sig. (bilateral)	.195	.112	.859
	Bienestar material	Coefficiente de correlación	.078	,247*	.061
		Sig. (bilateral)	.493	.027	.588
	Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	,352**	,383**	.118
		Sig. (bilateral)	.001	.000	.296
	N	80	80	80	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

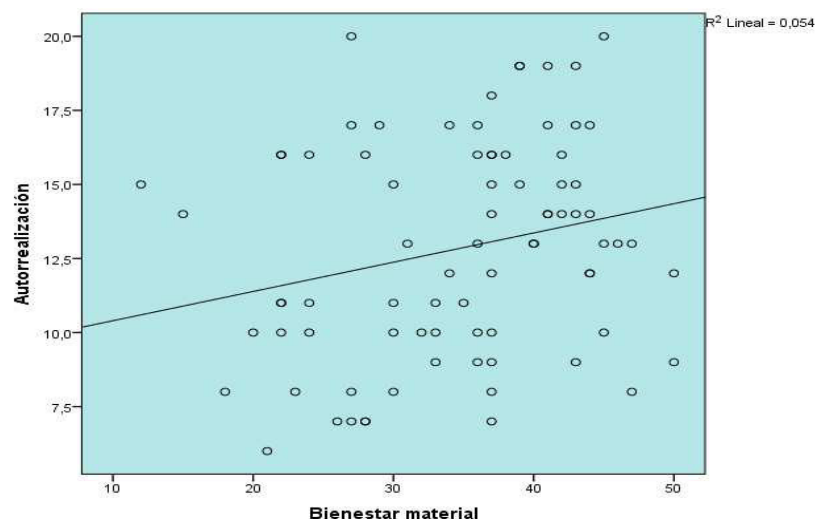
En la figura 7 se observa la dispersión del cruce de la variable bienestar psicológico y la dimensión autorrealización del clima social laboral. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.266, representando una correlación de bajo grado, e infiriendo en la tendencia de la línea de ajuste que se evidencia:



*Figura 7.* Gráfico de dispersión del bienestar psicológico y la dimensión autorrealización

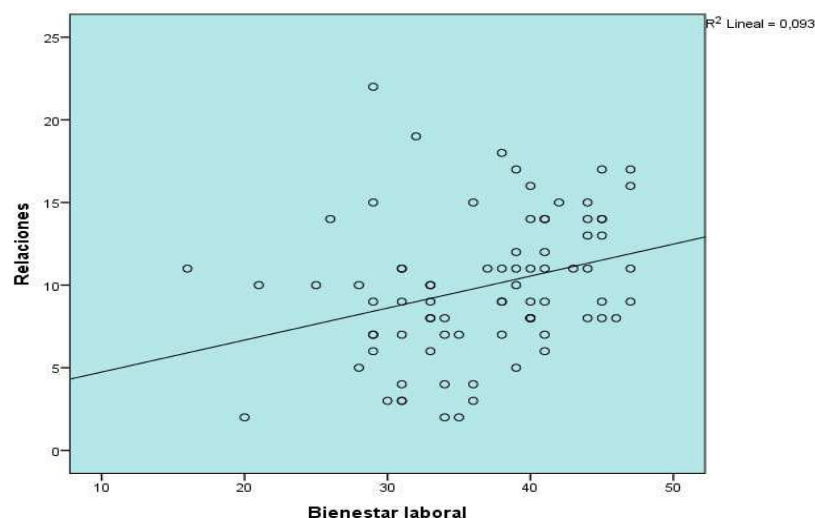


En la figura 8 apreciamos la dispersión del cruce de las dimensiones bienestar material y autorrealización. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.247, indicando una correlación de grado baja, y procediendo como tendencia de la línea de ajuste lo siguiente:



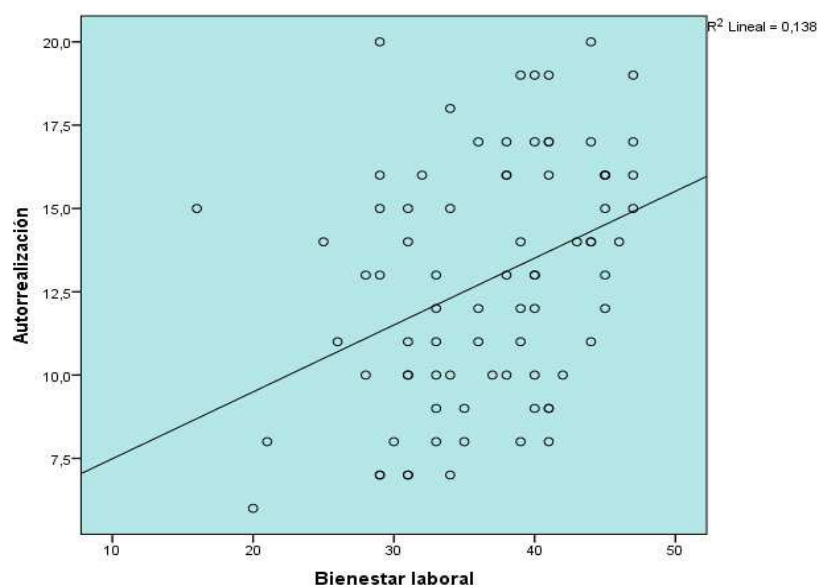
*Figura 8.* Gráfico de dispersión de las dimensiones bienestar material y autorrealización

En la figura 9 se observa la dispersión del cruce de las dimensiones bienestar laboral y relaciones. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.352, denotando una correlación de grado moderada y conduciendo a una tendencia de la línea de ajuste siguiente:



*Figura 9.* Gráfico de dispersión de las sub escalas del bienestar laboral y relaciones

En la figura 10, apreciamos la dispersión del cruce de las dimensiones bienestar laboral y autorrealización. La estimación del coeficiente de correlación es de 0.383, denotando una correlación de grado moderada, con una tendencia de inclinación de la línea de ajuste, como se aprecia:



*Figura 10.* Gráfico de dispersión de las dimensiones bienestar laboral y autorrealización

Finalmente, en base a los resultados encontrados y a fin de dar respuesta a nuestra hipótesis general: “Existe relación estadísticamente significativa entre el clima social laboral, los estilos de afrontamiento y el bienestar psicológico, en los empleados penitenciarios del área de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho”, podemos concluir que se rechaza nuestra hipótesis para la correlación del clima social en el trabajo con los estilos de afrontamiento; aceptándose nuestra hipótesis para las relaciones entre las variables estilos de afrontamiento y bienestar psicológico, así como las variables bienestar psicológico y clima social laboral.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar se discutirán los resultados del análisis psicométrico de los instrumentos utilizados. En ese sentido, en lo que respecta a la confiabilidad de la escala del clima social laboral (WES), este presenta un valor KR-20 de 0.851, el cual es similar al obtenido por García, Ortega y Reyes (2014) en 490 trabajadores mexicanos de instituciones públicas y privadas, arrojando una confiabilidad de 0.858. En Argentina Casullo (2010) reporta que los índices de confiabilidad de las escalas del mismo instrumento varían entre 0.69 a 0.86, coincidiendo también con lo encontrado en el presente estudio. Además, también se asemejan a los coeficientes hallados por Fernández-Ballesteros y Sierra en la versión en español donde los coeficientes se encuentran entre valores de 0.70 a 0.86.

En cuanto al instrumento de estimación del afrontamiento (COPE breve), se obtuvo una confiabilidad de 0.684, la cual es aceptable; al respecto es importante mencionar que la revisión de antecedentes de dicho instrumento se complica, debido a que existen diferentes versiones de dicha escala, variando en la cantidad de ítems, escalas de medición (politómica o dicotómica) y estilos o estrategias agrupadas; sin embargo, se puede mencionar a Zavala, Rivas, Andrade y Reidl (2008) quienes en trabajadores de empresas privadas en México D.F., encontraron coeficientes de entre 0.60 a 0.85 para los diferentes estilos. Asimismo, en nuestro contexto, Becerra (2013) encontró en estudiantes universitarios coeficientes que varían entre 0.78 a 0.80, y Barreda (2011), determinó la validez de este instrumento mediante el criterio de jueces, obteniendo el 100% de ítems válidos. Cabe indicarse que fue la misma versión del instrumento empleado en el presente estudio.

Con relación a la escala de bienestar psicológico (EBP), la confiabilidad es de 0.956, la cual es alta y es similar a la hallada por Constant y D Aubeterre (2011) en trabajadores del sector formal en Venezuela, para quienes fue de 0.932. Asimismo, en nuestro país, Salas (2010) halló un coeficiente de confiabilidad de 0.92 en docentes de la UGEL N° 7.

Consideramos importante resaltar, que son muy escasos los estudios realizados con el personal penitenciario, indistintamente cual sea las variables de estudio. Esto ocurre no solo en nuestro contexto, sino también a nivel internacional. Coyle (2009), señala que en varios países, existe escaso conocimiento público sobre las prisiones, sobre su personal y del trabajo que realizan; sin embargo, por lo general la sociedad sí reconoce el valor intrínseco de los trabajadores de salud, maestros, entre otros; reconocimiento que no goza el personal penitenciario. Esta realidad, fue precisamente uno de los factores que motivo a desarrollar el presente trabajo de investigación.

En torno a nuestros objetivos planteados, los tres primeros objetivos específicos están orientadas en comparar las dimensiones y estilos de cada una de nuestras tres variables de estudio, según el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho. En ese sentido, con respecto al primer objetivo específico, se comparó las dimensiones del clima social laboral (relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio), encontrándose que no existen diferencias significativas en las dimensiones del clima social laboral según sexo; observándose además, que la media de la dimensión estabilidad/cambio, corresponde a un percentil promedio de 53, constituyendo la dimensión del clima social laboral que más predomina para ambos sexos; la misma que se caracteriza por la forma en que los empleados conocen las perspectivas de sus quehaceres diarios y cómo les manifiestan las reglas del trabajo; la forma en que los jefes utilizan las normas y la presión para controlarlos; la importancia que se da a los cambios y a las nuevas propuestas; así como también a la forma en que influye el entorno físico para crear un ambiente agradable de trabajo.

El segundo objetivo busca establecer las diferencias de los modos de afrontamiento (orientado en el problema, la emoción y evitativo) considerando el sexo de los empleados penitenciarios del área de tratamiento del E.P. de Lurigancho, encontrándose que en el caso del estilo de afrontamiento centrado en el problema, el valor  $p$  (sig.) es de 0.01, por lo que existe una diferencia estadísticamente significativa en este estilo de afrontamiento según sexo. De esta manera, al ser la media de las mujeres (18,73) mayor a la de los hombres (17,33), podemos concluir que son las mujeres quienes presentan mayor afrontamiento

centrado en el problema en relación a los hombres, lo que las definiría por un afrontamiento al estrés más activo, mayor planificación y capacidad de enfocarse al problema y la búsqueda de apoyo necesario para la solución de problemas. En cuanto a los estilos de afrontamiento orientados a la emoción y los evitativos, los valores  $p$  (sig.) son mayores a 0.05, por lo tanto no existen diferencias significativas entre los hombres y mujeres profesionales del área de tratamiento. Considerando la media para los tres estilos de afrontamiento, estas se ubican en el nivel medio en todos los casos, sin embargo teniendo en cuenta el percentil hallado en cada uno de los estilos de afrontamiento, podemos concluir que la media del estilo de afrontamiento evitativo corresponde al percentil 53 en promedio, constituyendo el estilo de afrontamiento que más predomina tanto en hombres como en mujeres, el mismo que se caracteriza por enfocarse y liberar emociones desagradables que se expresan abiertamente, a través de conductas inadecuadas como la reducción del esfuerzo dirigido a la fuente estresora, facilidad para rendirse y poco esfuerzo para lograr sus metas, permitiendo que diversas actividades o circunstancias lo entretengan de su evaluación y respuesta conductual frente al estresor o problema que le está interfiriendo alcanzar sus objetivos. De esta manera, nuestros resultados difieren con otros estudios, como el de Arias y Zegarra (2013), quienes observaron que el estilo de afrontamiento más usado por los trabajadores del Hospital Oncológico de Arequipa, es el afrontamiento activo, con un 38.7%, frente a un 31.2% que emplean el estilo evitativo y un 30.1% que recurren al estilo pasivo. En esta investigación, el estilo de afrontamiento activo es el que más predomina en los trabajadores del indicado hospital.

El tercer objetivo, también está orientada a establecer las diferencias del bienestar psicológico y sus dimensiones, considerando el sexo de los empleados penitenciarios del E.P. de Lurigancho. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se pudo establecer los valores  $p$  (sig.) para el bienestar psicológico general y sus dimensiones, donde todos son mayores a 0.05, lo cual nos indica la inexistencia de diferencias significativas en el bienestar psicológico y sus dimensiones según el sexo de los empleados, observándose además, similitud en el rango de la media para los empleados penitenciarios de ambos sexos, en cuanto al bienestar psicológico y sus subescalas o dimensiones; las mismas que se ubican en el nivel medio en todos los casos. Así mismo, considerando el percentil hallado

podemos concluir que la media del bienestar laboral corresponde al percentil 47 en promedio, constituyendo el tipo de bienestar que más predomina ligeramente en relación a las otras dimensiones del bienestar psicológico, la misma que se caracteriza por una estimación promedio en la satisfacción laboral. Al respecto, Bravo y Jiménez (2011), en un estudio correlacional con funcionarios penitenciarios de Chile, encontraron un resultado similar, al encontrar una alta, positiva y significativa relación entre el bienestar psicológico y satisfacción laboral; dos variables que en nuestro caso, se encuentran vinculados al bienestar laboral.

En cuanto al desarrollo de los objetivos que buscan establecer relaciones, el cuarto objetivo consiste en establecer la relación existente entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento. Sobre este punto, no se han encontrado asociaciones entre estas dos variables planteadas; es decir, el clima social laboral expresado a través de sus tres dimensiones son independientes de los modos de afrontamiento que emplean los trabajadores penitenciarios. Este resultado tendría explicación en las características propias de los evaluados, en cuanto a su percepción del clima laboral donde se desenvuelven y el empleo de recursos o estilos de afrontamiento; se podría asumir que los estilos de afrontamiento son construcciones que se han ido moldeando a lo largo de la historia de vida, específicamente a través de la experiencias, en este caso de la experiencia laboral de los evaluados, la cual ofrece un clima social laboral particular, que no depende necesariamente de la forma como sus miembros afrontan el estrés. Al respecto Esteban et al. (2006) señalan que en el caso de los trabajadores de penales, aunque estos perciban un riesgo laboral alto, las habilidades (laborales y de afrontamiento) del empleado permiten que el área socio laboral no se vea afectada.

En lo concerniente a nuestro quinto objetivo, donde se estableció la relación entre el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, sí se encontró una correlación estadísticamente significativa, positiva y moderada entre el bienestar psicológico y el estilo de afrontamiento centrado en el problema. Lo cual nos indica que los trabajadores penitenciarios que tienden a afrontar el estrés definiendo el problema y buscando las alternativas de solución al mismo, tienden a presentar mayor sentido de felicidad o bienestar sobre su propia vida. Estos resultados

coinciden con los encontrados por Matalinares et al. (2016), en una investigación con estudiantes universitarios de Lima y Huancayo, donde hallaron una relación estadísticamente significativa entre el bienestar psicológico y el estilo de afrontamiento centrado en el problema, a lo que agregan los autores que este estilo de afrontamiento permite a los estudiantes una organización más eficiente, alcanzar los recursos que requieren de los demás y los benefician en cuanto al empleo de respuestas activas para solucionar sus problemas. En una población diferente, Figueroa et al. (2005) en un estudio con adolescentes de San Miguel de Tucuman, Argentina, encontraron que determinadas estrategias como el concentrarse en la solución de sus problemas, el esforzarse y alcanzar cierto éxito personal, son estrategias que forman parte del estilo de afrontamiento centrado en el problema, las mismas que se correlacionan positiva y significativamente con el bienestar psicológico; es decir a mayor uso de estas estrategias, mayor bienestar psicológico, añadiendo que estos adolescentes con mayor bienestar asumen una actitud de compromiso y esfuerzo, y mantienen a su vez un alto sentido de control de las situaciones y autocompetencia.

También se puede mencionar a Muñoz (2015) quien en su estudio con estudiantes de la Universidad de Antioquia Seccional Oriental, en Colombia, encontró que aquellos estudiantes que más usan el afrontamiento de tipo activo, mayores serán los niveles de bienestar psicológico. Cabe mencionar que el afrontamiento activo viene a ser los esfuerzos activados por el individuo para dar concisamente con diversos tipos de solución frente a una determinada situación. Esta definición encuentra coincidencia con el estilo orientado al problema, pues comparte las características de la búsqueda activa de soluciones. A su vez, Gustems y Calderón (2014) al estudiar el bienestar psicológico y su relación con las estrategias de afrontamiento, en estudiantes de maestría de la Universidad de Barcelona en España, encontraron una correlación significativa y positiva entre el bienestar psicológico con el tipo de afrontamiento proactivo, o el estilo de afrontamiento centrado en el problema. Asimismo, menciona que otros autores (Griffith, et al., 2000; D Zurrilla y Nezu, 2007; citados por Gustems y Calderón, 2014) también encontraron que las estrategias de afrontamiento activo se han asociado con bajos niveles de ansiedad y mayor disposición hacia el humor positivo, ambas variables que se suelen asociar al bienestar psicológico.

En función a los antecedentes descritos, se puede afirmar que la relación hallada entre el estilo de afrontamiento orientado en el problema y el bienestar psicológico, encuentra suficiente sustento en poblaciones de características distintas a la evaluada, así como en diferentes lugares.

Abocándonos específicamente en las dimensiones del bienestar psicológico, existen relaciones estadísticamente significativas y positivas entre los modos de afrontamiento centrados en el problema y el bienestar subjetivo, así como el modo de afrontamiento orientado a la emoción y el bienestar subjetivo. Lo cual indica que los empleados penitenciarios que mantienen mayor bienestar subjetivo, tienden a utilizar mayor afrontamiento abocado a la solución de sus problemas, así como también recurrir a la respuesta emocional. Estos resultados también fueron encontrados en otros estudios, aunque en poblaciones con características distintas a la nuestra. Verdugo-Lucero et al. (2013); determinaron que el nivel de bienestar subjetivo se encuentra relacionado positivamente con los estilos de afrontamiento empleados; identificando que las personas que muestran alto nivel de bienestar subjetivo, consiguen una relación mayor con los distintos estilos o modos de afrontamiento, utilizando en este caso, la mayoría de los ocho estilos evaluados como son: aceptación, confrontación, planificación, reevaluación favorable y huida o evitación. Contrariamente, aquellos que mostraron bajo nivel de bienestar subjetivo, se relacionan significativamente con solo tres estilos de afrontamiento: planificación, reevaluación positiva y la búsqueda de ayuda social.

Así mismo, el estilo de afrontamiento centrado en el problema, también mantiene una relación estadísticamente significativa y positiva con el bienestar material. Esto indica que los trabajadores penitenciarios que mantienen mayor bienestar material, tienden un mayor afrontamiento para la solución de sus problemas. Asimismo, el bienestar material también sostiene una relación estadísticamente significativa y negativa, con el estilo de afrontamiento evitativo, lo cual sugiere que los servidores penitenciarios que mantienen mayor bienestar material, tienden a mantener menor afrontamiento evitativo.

Para concluir con las correlaciones entre las subescalas del bienestar psicológico y los estilos de afrontamiento al estrés, también se hallaron relaciones significativas y positivas, entre los modos de afrontamiento centrado en el problema



y el bienestar laboral. Lo cual indica que los servidores penitenciarios que mantienen mayor bienestar laboral, tienen un mayor afrontamiento centrado en el problema. Sobre esta relación, se hallaron resultados similares en un estudio correlacional entre afrontamiento y bienestar psicológico, en personas cuidadoras de adultos mayores de alta dependencia en Brasil, donde los autores, Rodríguez y Joan (2014), detectaron que existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico, concluyendo que a mayor capacidad de las cuidadoras en la solución de problemas (afrontamiento orientado al problema), mayor es la percepción de su autoeficacia, concepto vinculado al bienestar laboral.

Como sexto objetivo correlacional se planteó establecer la relación que existe entre el bienestar psicológico y el clima social en el trabajo. En este caso se ha encontrado una correlación estadísticamente significativa, positiva y baja entre el bienestar psicológico y la subescala autorrealización del clima social laboral. Es decir los evaluados que perciben a la institución como estimuladora de la autosuficiencia y la toma de decisiones en sus empleados, tienden a presentar mayor sentido de felicidad o bienestar sobre la propia vida. Este resultado coincide con lo encontrado en Perú por Salvador (2016), en docentes de instituciones educativas de Trujillo, el autor halló correlaciones estadísticamente significativas y negativas bajas y moderadas entre la dimensión autorrealización del clima social laboral con las tres dimensiones del síndrome de burnout que son agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, estas dimensiones que son claramente antagónicas al bienestar psicológico, es por eso que su relación es inversa y en el caso de la presente investigación es una correlación directa. De la misma manera, Fernández, García y Ruiz (2014) afirman que el nivel de autorrealización, como expresión de las necesidades y aspiraciones que se alcanza en función de su vida futura y los esfuerzos de autodeterminación es un condicionante importante que garantiza la calidad de vida subjetiva, constructo que guarda estrecha relación al bienestar psicológico.

Cambiando el enfoque, ya en el contexto de la situación laboral, diversos autores han considerado a la participación en la toma de decisiones, característica que está inmersa en la dimensión de autorrealización, como una variable moderadora de la satisfacción laboral y por consiguiente del bienestar psicológico

general. En ese sentido, Aguilar, Cruz y Jiménez (2007) en cuanto al desarrollo del bienestar social laboral, plantean que este debe de promover el desarrollo integral del trabajador, en especial de sus posibilidades de autorrealización. Asimismo, Sifuentes, Ortega y González (2012) encontraron que mientras el empleado sienta que se le toma más en cuenta en la toma de decisiones, desarrollará mayor apego hacia la empresa y por consiguiente mayor satisfacción para con ésta. De otro lado, Berg (1999; citado por Calderón, Murillo y Torres, 2003) considera entre los factores asociados a la satisfacción laboral a la toma de decisiones. Asimismo, Calderón, Murillo y Torres (2003) encuentran entre los factores clave para la buena percepción del bienestar, la intervención de los trabajadores en la toma de decisiones. Además, Granados (2011), al realizar una recopilación teórica de la historia de la calidad de vida laboral, señala que son base para la satisfacción laboral, la autonomía y a la participación activa en la toma de decisiones. Y finalmente, Sánchez (2011) considera que entre las fuentes de satisfacción laboral, es importante que las empresas tomen en cuenta a sus empleados, para la toma de decisiones de la organización.

Finalmente, también encontramos que existe relación entre las variables bienestar psicológico con la autorrealización del clima social laboral; así como también, se ha encontrado una correlación estadísticamente significativa y positiva entre el bienestar material y la dimensión de autorrealización. Lo cual indica que los servidores penitenciarios que mantienen mayor bienestar material, tienden a percibir un mejor clima en el trabajo en cuanto a su autorrealización. Igualmente, se ha encontrado correlación estadísticamente significativa y positiva entre el bienestar laboral y la dimensión relaciones y autorrealización. Lo cual sugiere que los empleados penitenciarios que mantienen mayor bienestar laboral, manifiesto de alguna manera en satisfacción laboral; tienden a percibir un mejor clima en el trabajo en cuanto a las relaciones, que viene a ser el grado en que los empleados se preocupan por su actividad, se ayudan entre sí, y los jefes contribuyen a animar a su personal; así como también a su autorrealización. Esta relación coincide con lo hallado por Bravo y Jiménez (2011), quienes encontraron relaciones positivas, moderadas y significativas entre la percepción del apoyo organizacional y la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

Luego de haberse expuesto los resultados encontrados donde se aceptan o rechazan nuestras hipótesis planteadas, llegamos a las siguientes conclusiones, las mismas que se sustentan en base a nuestros objetivos:

- No existen diferencias significativas entre las dimensiones del clima social laboral (Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/Cambio) ( $p. sig. > 0.05$ ), según el sexo de los empleados penitenciario, encontrándose similitud en el rango de la media para ambos sexos en las tres dimensiones.
- Existen diferencias estadísticamente significativas según sexo ( $p. sig.=0.01$ ), en el estilo de afrontamiento centrado en el problema; en ese sentido, al ser la media de las mujeres (18,73), mayor al de los hombres (17,33), se puede concluir que las mujeres presentan mayor afrontamiento centrado en el problema en relación a los hombres. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en los estilos de afrontamiento centrado en la emoción y el afrontamiento evitativo, ( $p. sig. > 0.05$ ).
- No existen diferencias significativas en el bienestar psicológico y sus dimensiones (bienestar subjetivo, material y laboral) según sexo ( $p. sig. > 0.05$ ); observándose similitud en el rango de la media para ambos sexos, tanto en el bienestar psicológico general como en sus dimensiones.
- No existen relaciones significativas entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, demostrándose que ambas variables de estudio son independientes entre sí. Esto evidenciaría que la percepción del clima laboral no repercute en los estilos de afrontamiento de los empleados penitenciarios.
- Sí existen relaciones estadísticamente significativas entre los estilos de afrontamiento al estrés y las dimensiones del bienestar psicológico. Así tenemos que existe relación significativa y positiva ( $p=0.000$ ), entre el bienestar psicológico y el estilo de afrontamiento centrado al problema; relación significativa y positiva entre el bienestar subjetivo y los estilos de afrontamiento

centrado al problema ( $p=0.000$ ) y centrado a la emoción ( $p=0.004$ ); relación significativa y positiva ( $p=0.009$ ) entre el estilo de afrontamiento orientado al problema y el bienestar material; relación significativa y negativa ( $p=0.002$ ), entre el estilo de afrontamiento evitativo y el bienestar material, y finalmente existe relación significativa y positiva ( $p=0.000$ ) entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema y el bienestar laboral.

- Sí existen relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del bienestar psicológico y las dimensiones del clima social laboral. De esta manera se evidenció que existe relación significativa, positiva y baja ( $p=0.017$ ), entre el bienestar psicológico y la dimensión de autorrealización; relación estadísticamente significativa y positiva ( $p=0.027$ ), entre el bienestar material y la dimensión de autorrealización; finalmente existen relaciones significativas y positivas entre el bienestar laboral y las dimensiones relaciones ( $0.001$ ) y autorrealización ( $0.000$ ).
- Finalmente en cuanto a nuestro objetivo general concluimos que si bien no se encontraron relaciones entre el clima social laboral y el afrontamiento al estrés; si se encontraron relaciones significativas entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico, así como también entre las dimensiones del bienestar psicológico y el clima social laboral, en los trabajadores del área de tratamiento del E. P. de Lurigancho.

## RECOMENDACIONES

Estimular el desarrollo de investigaciones afines al presente estudio en otros grupos humanos del ámbito penitenciario, como son las áreas administrativa y de seguridad; así como también en otros contextos penitenciarios a nivel regional y nacional, con el objetivo de tener mayor información sobre el clima social laboral, afrontamiento al estrés, bienestar psicológico y otras variables que resulten de interés a nivel institucional.

Impulsar el desarrollo de talleres psicológicos, orientados a fortalecer o elevar el clima social laboral, las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico en los empleados penitenciarios del E.P. de Lurigancho; a fin de optimizar la salud integral de los mismos y el desempeño laboral, que repercutirá en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Sugerir a las autoridades penitenciarias la necesidad de propiciar actividades preventivas del estrés laboral, promocionar un clima laboral saludable, así como un bienestar psicológico adecuado en los empleados penitenciarios; a través de diversas actividades deportivas, recreativas, culturales, como la realización de paseos recreativos, campeonatos deportivos, talleres culturales, eventos de socialización e integración, entre otras; las mismas que permitirán la solución de problemas institucionales, y se estimulará la salud integral de los trabajadores.

Promover políticas de comunicación efectivas, para valorar la iniciativa y el cumplimiento de la Ley 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, a favor del personal penitenciario de las diversas áreas y en los distintos establecimientos penitenciarios a nivel nacional.

Orientar a los jefes de áreas a ser auténticos líderes para que motiven adecuadamente al personal, a través de una comunicación horizontal donde se promueva el diálogo, el trabajo en equipo y una libre expresión de ideas y opiniones; así como también se estimule de manera oportuna a quienes destaquen en sus labores; toda vez que sobre ellos recae una gran responsabilidad, al conducir uno de los recursos más apreciados de cualquier organización: el potencial humano.

Promover el desarrollo personal y profesional en los empleados penitenciario, a fin de impulsar nuevas ideas y formas de actuar frente a su trabajo, impulsando el desarrollo de sus habilidades y potencialidades, que contribuyan en la construcción de un capital humano, basado en principios éticos, morales y científicos; lo que le permitirá desarrollar nuevos comportamientos y actitudes, y mejorar la calidad de su vida personal, laboral e institucional.

Considerando la inexistencia de diferencias según sexo en cuanto a nuestras variables de estudio, a excepción del estilo de afrontamiento centrado en el problema; se sugiere considerar otras variables sociodemográficas relevantes como el área de tratamiento o profesión, satisfacción laboral, etc. a fin de establecer las diferencias correspondientes, en base a nuestras tres variables principales.

Tomando en cuenta la existencia de relaciones entre nuestras variables de estudio, específicamente en determinados estilos o dimensiones, es oportuno promover estudios que deslinden la influencia o no de otras variables no controladas en el presente trabajo.

En cuanto al trato de los empleados penitenciarios, las autoridades políticas y penitenciarias deben de cumplir con lo dispuesto en las reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos, específicamente en lo referente al personal penitenciario, reconocida y promovida por las Naciones Unidas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, V., Cruz, D. y Jiménez, D. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. Estado del Arte*. (Tesis de Pre-grado) Universidad de La Salle, Bogotá. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Aliaga, J., Ponce, C., Bulnes, M., Elizalde, R., Montgomery, W., Gutiérrez, ... Torchiani R. (2012). Las inteligencias múltiples: evaluación y relación con el rendimiento en matemática en estudiantes del quinto año de secundaria de Lima metropolitana. *Revista del Instituto de Investigación en Psicología*, 15 (2), 163-202. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Allman, A. (1990). *Subjective well-being of people with disabilities: Measurement issues* (Doctoral dissertation), University of Illinois at Urbana-Champaign. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01207052>
- Amin, M., Taheri, G., Montazeralfaraj, R. & Dehghani, A. (2013). The Relationship between Organizational Climate and Psychological Well-Being of Hospital Employees. *World Journal of Medical Sciences*, 9 (1): 61-67, Yazd, Irán, 2013. Recuperado de [https://www.idosi.org/wjms/9\(1\)13/10.pdf](https://www.idosi.org/wjms/9(1)13/10.pdf)
- Arias, J. (1998). *Modos de afrontamiento al estrés en residentes de medicina*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v9n2/v9n2ao2.pdf>
- Arias, W. y Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología, Trujillo (Perú)* 15(1): 37-54, 2015. Universidad César Vallejo
- Augusto, J. y Martínez, R. (1998). Afrontamiento al estrés y salud: panorama actual de la investigación. *Boletín de Psicología*, 58, 31-48
- Barreda, D. (2011). *Depresión y estilos de afrontamiento al estrés en pacientes con enfermedades cardiovasculares*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología.
- Barrueto, G. y Seclen, L. (2011). *Bienestar Psicológico y Clima Laboral en Trabajadores del Hotel Paraíso*. (Tesis de Pre-grado) Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/207578520/TESIS-BIENESTAR-CLIMA-COMPLETA-docx#scribd>
- Becerra, S. (2013). *Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios de Lima*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Bradburn, N. (1969). *Two dimensions of psychological well-being: Positive and Negative affect*. Recuperado de: Web de Chicago University. <http://cloud9.norc.uchicago.edu/dlib/spwb/>
- Bravo, C. y Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*; Vol.13, N° 03, Barcelona Feb./Nov. 2011.
- Brickman, P., Coates, D. y Janoff-Bulman, R. (1978). Lottery winners and accident victims: Is happiness relative?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 917- 927.
- Bowers, D. y Taylor, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Universidad de Michigan
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. (5ta reimpresión). México D.F.: Trillas.
- Bulnes, M., Ponce, C., Huerta, R., Elizalde, R., Santivañez, W., Delgado, E. y Alvarez, L. (2014). Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 7 (2), 39-64. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5106>
- Calderón, G., Murillo, S. y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16 (25), 109 – 137. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Cannon, W. (1932) *The wisdom of the body*. New York: W.W. Norton & Company.
- Carver, Ch. & Scheier, M. (1994). Situational Coping and Coping Dispositions in a Stressful Transaction. *Journal of Personality and Social Psychology* · February 1994. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/15071901>
- Carver, Ch., Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*. Recuperado de: <http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/documents/p89COPE.pdf>
- Casullo, G. (2010). Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación. Facultad de Psicología – Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: [http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/059\\_psicometricas1/tecnicas\\_psicometricas/archivos/ficha\\_4.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/059_psicometricas1/tecnicas_psicometricas/archivos/ficha_4.pdf)
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima*. (Tesis de Pre Grado) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Chekola, M. (1974). *The concept of happiness* (Doctoral Dissertation). Unpublished Dissertation, University of Michigan. Recuperado de: [http://worlddatabaseofhappiness.eur.nl/hap\\_bib/freetexts/chekola\\_mg\\_1974.pdf](http://worlddatabaseofhappiness.eur.nl/hap_bib/freetexts/chekola_mg_1974.pdf)



- Constant, A. y D Aubeterre, M. (2011). Validación de la Escala de Bienestar Psicológico en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista CES Psicología*, 4 (1), 52 – 71. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4235/423539418005.pdf>
- Córdova M. (2003). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Editorial MOSHERA S.R.L. 5ª. Edición.
- Coyle, A. (2009). *La administración penitenciaria en el contexto de los derechos humanos: Manual para el personal penitenciario*. Centro Internacional de Estudios Penitenciarios, Londres, Reino Unido. Segunda Edición. Recuperado de: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/29994.pdf>
- Crespo, M. y Labrador, F. (2003). *Estrés*. Madrid: Síntesis
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Fluir. Una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- Delgado, M., Cano-Vindel, A. & Pérez, M. (2001) Afrontamiento y artritis reumatoide: una revisión crítica. *Ansiedad y Estrés*. 7. 139-150. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/235909794\\_Afrontamiento\\_y\\_artritis\\_reumatoide\\_una\\_revision\\_critica](https://www.researchgate.net/publication/235909794_Afrontamiento_y_artritis_reumatoide_una_revision_critica) [accessed Jan 23 2018].
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Diener, E. y Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.
- Diener, E. y Larsen, R. (1991). *The experience of emotional well-being*. En M. Lewis y J.M. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions*. New York: Guilford.
- Diener, E., Sandvik, E. y Pavot, W. (1991). *Happiness is the frequency not the intensity of positive versus negative affect*. En F. Strack, M. Argyle y N. Schwartz (Eds.), *Subjective well-being, and interdisciplinary perspective* (pp. 119-140). Oxford: Pergamon.
- Emmons, R., Cheung, C. y Tehrani, K. (1998). Assessing spirituality through personal goals: Implications for research in religion and subjective well-being. *Social Indicators Research*, 45, 391-422.
- Esteban, S., Diaz, J., Gonzales, P. y Guevara, N. (2006). *Percepción del riesgo laboral y estrés en trabajadores de establecimientos penitenciarios de la Dirección Regional Lima*. En CENECP, *II Compendio de investigaciones 2005 – 2006* (pp. 11 – 116) Callao – Perú.
- Fernández, A., García, C. y Ruiz, A. (2014). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 17 (3), 1108 – 1147. Recuperado de: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17num3/Vol17No3Art11.pdf>
- Fernández Ballesteros, R. (1982) *Evaluación de contextos*, Servicios de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

- Fernández-Ballesteros, R. y Sierra, B. (1984) *Escalas de clima social*, Madrid: TEA Ediciones.
- Fernández, E. (2009) *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis de Doctorado). Recuperado de: <http://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>
- Figueroa, M., Contini, N., Lacunza, A., Levin, M. y Estévez, A. (2005). Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). *Anales de Psicología*, 21 (1), 66 – 72. Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v21/v21\\_1/08-21\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf)
- Fisher, W. (2015). *The Importance of Organizational Climate*. Recuperado de: <http://ecurrent.fit.edu/blog/womens-business-center/the-importance-of-organizational-climate/>
- Garaigordobil, M., Aliri, J. y Fontaneda, I. (2009). Bienestar psicológico subjetivo: diferencias de sexo, relaciones con dimensiones de personalidad y variables predictoras. *Revista Psicología Conductual*, Vol. 17, Nº 3, 2009, pp. 543-559 Universidad del País Vasco - España.
- García, A., Ortega, P. y Reyes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de clima social organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4 (1), 1370 – 1385. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3589/358933346005.pdf>
- García-Viniegras, C. y González, B. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana Medicina General Integral*. La Habana, Cuba.
- Ghaddar, A. (2006). *Estrés laboral y salud mental en funcionarios del Centro Penitenciario de Albolote*. Escuela Andaluza de Salud Pública, España. Recuperado de: <http://ccoocpmalaga.netfast.org/hipervinculosnegociacioncolectiva/riesgos%20psicosociales%20Albolote.test%20de%20evaulacion.version%20corta.pdf?ckattempt=1&i>
- Goncalves, A. (1997) *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/71062657/Dimensiones-Del-Clima-Organizacional>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14 (2), 271 – 276. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Guerrero, E. (2003) Análisis pormenorizado de los grados de burnout y afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, vol. 19. Universidad de Murcia, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16701914.pdf>

- Gurley, L. y Fernández, M. (2003). *Relación entre la percepción de las prácticas de liderazgo y el clima organizacional*. (Tesis de Pre-grado). UCAB, Caracas.
- Gustems, J. y Calderón, C. (2014). Afrontamiento proactivo y bienestar psicológico en estudiantes de maestro en la Universidad de Barcelona. *Esbrina, Universidad de Barcelona*, 460 – 465. Recuperado de: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/50784/1/Esbrina-Aprender\\_docente\\_p460-465.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/50784/1/Esbrina-Aprender_docente_p460-465.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc-GrawHill, quinta edición.
- Holmes, T. y Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, N° 11, 213-218
- Holmes, J. y Stevenson, C. (1990). Differential effects of avoidant and attentional coping strategies on adaptation to chronic and recent-onset pain. *Health Psychology*, 9, 577-584.
- Kalinsky, B. (2008). *El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral*. Runa. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/runa/v28/v28a03.pdf>
- Keinan, G. y Malach-Pines, A. (2007). Stress and burnout among prison personnel. Sources, outcomes, and intervention strategies. *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 34, No. 3, 380-398. Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/00938548062>
- Keyes, C., Ryff, C., & Shmotkin, D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022.
- Landeau, R. (2007) *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Alfa, 1ª Ed.
- Lazarus R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: DDB.
- Lazarus, R. & Baker, R. (1956) Personality and Psychological Stress. *Journal of Personality*, Versión of Record online: 28 APR 2006. Recuperado de: [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6494.1957.tb01548.x/epdf?r3\\_referer=wol&tracking\\_action=preview\\_click&show\\_checkout=1&purchase\\_referer=onlinelibrary.wiley.com&purchase\\_site\\_license=LICENSE\\_DENIED](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6494.1957.tb01548.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED)
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Madrid: Martínez Roca.
- Litwin, G. y Stringer, R. (2004) *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard
- Loukzadeh, Z. & Mazloom, N. (2013). Association of coping style and psychological well-being in hospital nurses. *Journal of Caring Sciences*, Iran. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4134144/>
- Lyubomirsky, S. (2007). *The how of happiness: A practical guide to getting the life you want*. The Penguin Press. New York, USA.

- Martín, M. (2000). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Universidad de Alcalá. Departamento de Educación. Recuperado de: [www.raco.cat/index.php/Educacion/article/download/20736/20576](http://www.raco.cat/index.php/Educacion/article/download/20736/20576)
- Matalinares, M., Diaz, G., Arenas, C., Raymundo, O., Baca, D., Uceda, J. y Yaringaño, J. (2016). Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *Revista IIPSI*, 19 (2), 123 – 143. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12894/11523>
- Menaghan, E. (1982). Measuring Coping Effectiveness: A panel analysis of marital problems and coping efforts. *Journal of Health and Social Behavior*. 23:220-34.
- Michalos, A. (1986). *Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and a preview*. En F. Andrews (Ed.). Research on the Quality Of Life. Michigan: Institute for Social Research. University of Michigan.
- Moos, R. Moos, B. Trickett, E. (1987), *Escalas de Clima Social: Familia, Trabajo, Instituciones Penitenciarias, Centro Escolar*. Madrid: TEA Ediciones – 2º Edición revisada.
- Morán, C., Landero, R. y González, M. (2009). *COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE*. *Universitas Psychologica*, vol.9 no.2 Bogotá. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672009000200020](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020)
- Muñoz, L. (2015). *Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de primer y segundo semestre académico*. (Tesis de Pre-grado) Universidad de Antioquia. Recuperado de: [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/179/1/GarciaJuan\\_estrategiasafrontamientobienestarpsicologicoestudiantesuniversitariosprimerosegundosemestre.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/179/1/GarciaJuan_estrategiasafrontamientobienestarpsicologicoestudiantesuniversitariosprimerosegundosemestre.pdf)
- Onyedibe, M., Onyekwelu, Ch. & Ugwu, L. (2015). An Evaluation of The Relationship Between Coping, Emotional Intelligence And Psychological Well-Being Among Nigerian Undergraduates. *International Journal of english, language, Literature and Humanities*. Vol. II, Issue X, February 2015.ISSN 2327065
- Oramas, A; Santana, S; Vergara, A. (2006), El Bienestar Psicológico, Un indicador positivo de la salud mental. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* (Nº 7 2006,7) La Habana, Cuba.
- Palma, S. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Pirámide. Revista del Departamento de Psicología*, 5, 49-59.
- Pelechano, V., Matud, P. y De Miguel, A. (1994). *Estrés, personalidad y salud: Un modelo no sexista del estrés*. Valencia: Alfaplús,
- Peterson, C., Park, N. y Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, Vol. 6, 25-41. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-004-1278-z>
- Pizarro, A. (2006). *Estrés en funcionarios penitenciarios*. Gendarmería de Chile. Recuperado de: <https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/reinsercion/Revista17/Art.22pdf>

- Real Academia Española (2005). *Diccionario de la Lengua Española*. España,
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*, México: Prentice Hall.
- Rodríguez, F., Joan, E. (2014). *Habilidades sociales y estrategias de enfrentamiento de estrés: relaciones, indicadores de bienestar psicológico em cuidadores de idosos de alta dependencia*. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v17n3/1809-9823-rbgg-17-03-00525.pdf>
- Rodríguez-Marín, J. y Neipp, M. (2008). *Manual de psicología social de la salud*. España: Síntesis.
- Rout, U. y Rout, J. (2002). *Stress Management for Primary Health Care Professionals*. Hingham, MA, USA: Kluwer Academic Publishers. pp. 1-199
- Ryan, R., Sheldon, K., Kasser, T. y Deci, E. (1996). *All goals are not created equal: An organismic perspective on the nature of goals and their regulation*. The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior. New York. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/232498662\\_All\\_goals\\_are\\_not\\_created\\_equal\\_An\\_organismic\\_perspective\\_on\\_the\\_nature\\_of\\_goals\\_and\\_their\\_regulation](https://www.researchgate.net/publication/232498662_All_goals_are_not_created_equal_An_organismic_perspective_on_the_nature_of_goals_and_their_regulation)
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), 719-727.
- Ryff, C. Singer, B. (2007) El bienestar psicológico definido por asistentes a un servicio de consulta psicológica en Bogotá. *Revista Universitas Psychologica Vol 5 N 2*, Bogotá.
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/616/1/Salas\\_dj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/616/1/Salas_dj.pdf)
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Pre-grado) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1801/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1801/1/RE_PSICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTES.INST.EDUCA_TESIS.pdf)
- Sánchez H. y Reyes C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria
- Sánchez-Canovas, J. (1998). *Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: TEA Ediciones S.A.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de Pre-grado) Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

- Scheier, M. y Carver, C. (1988). *A model of behavioral self-regulation: Translating intention into action*. Advances in Experimental Social Psychology (vol. 21) Academic Press, Nueva York, USA.
- Schumutte, P. y Ryff, C. (1997). Personality and well-being: Reexamining methods and meanings. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 73 (3), 549-559. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1997-05723-011>
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* N° 2.
- Selye, H. (1936). *A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents*. Nature 138:32
- Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. *En XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>
- Silver, R. (1982). *Coping with an undesirable life event: A study of early reactions to physical disability*. (Doctoral dissertation). Northwestern University, Evanston, Illinois.
- Stack, J., & Tsoudis, O. (1997). Suicide risk among corrections officers: A logistical regression analysis. *Ar-chives of Suicide Research*, 3, 183-186.
- Verdugo-Lucero, J., Ponce de León-Pagaza, B., Guardado-Llamas, R., Meda-Lara, R., Uribe-Alvarado, J. & Guzmán-Muñiz, J. (2013). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar subjetivo en adolescentes y jóvenes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 79-91. México.
- Williams, N. (1993). Una aproximación a la medición del clima o ambiente de un sistema social-familiar. *Revista Comportamiento*, Vol. 2, N°1, Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.
- Yang, Ya-Ting (2010). *Stress, Coping and Psychological Well-Being: Comparison among American and Asian International Graduate Students from Taiwan, China and South Korea*. Recuperado de: [https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/6747/Yang\\_ku\\_0099D\\_11078\\_DATA\\_1.pdf?sequence=1](https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/6747/Yang_ku_0099D_11078_DATA_1.pdf?sequence=1)
- Zavala, L., Rivas, R., Andrade, P. y Reidl, L. (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10 (2), 159-182. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/802/80212387009.pdf>

## ANEXOS

## ANEXO N° 01

## FICHA SOCIO DEMOGRÁFICA

**INSTRUCCIONES:** Complete la información solicitada y marque la alternativa que corresponda con una (X) en las siguientes preguntas:

- 1) Ocupación en el penal:  2) Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐
- 3) Lugar de nacimiento:  4) Edad:  años cumplidos
- 5) Distrito en el que vive:
- 6) Estado Civil:
- Soltero(a) ☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a) ☐
- Conviviente ☐ Separado(a) ☐ Viudo(a) ☐
- 7) Número de hijos:  Señale el sexo y edad como en el ejemplo: 1º  /
- 1º  ,  2º  ,  3º  ,  4º  ,  5º  ,  6º  ,
- 8) Número de personas que dependen económicamente de usted:
- 9) Estudios realizados:
- Secundaria Incompleta ☐ Secundaria Completa ☐ Técnico Incompleto ☐ Técnico Completo ☐
- Universitaria Incompleta ☐ Universitaria Completa ☐ Post Grado Incompleto ☐ Post grado Completo ☐
- Señale la carrera técnica o universitaria estudiada:
- 10) Nivel académico alcanzado:
- Bachiller ☐ Licenciado(a) ☐ Magister ☐ Doctor(a) ☐
- 2ª Especialidad ☐ Otros títulos ☐ Especifique:
- 11) Situación laboral:
- Nombrado ☐ Contratado ☐ Otros ☐
- Tiempo que viene laborando en esta Institución:  años de servicio
- Tiempo que viene laborando en este Establecimiento Penitenciario:
- 12) Cuenta con otro trabajo aparte de este: Si ☐ No ☐
- ¿De qué tipo?:
- 13) Durante el tiempo que labora en penales, usted ha sido víctima de: (Puede señalar más de una opción)
- Amenazas ☐ Agresiones Verbales ☐ Agresiones Físicas ☐
- Reyertas o motines ☐ Contagio de enfermedades ☐ Otros ☐
- Señale de qué tipo:  Señale cuantas veces:
- 14) ¿Este trabajo le da oportunidades de promoción o ascensos?: Si ☐ No ☐
- 15) ¿Se siente satisfecho en su actividad ocupacional actual?: Si ☐ No ☐
- ¿Por qué?:
- 16) ¿Qué expectativas tiene sobre su trabajo en penales?:



## ANEXO Nº 02

**ESCALA DEL CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO DE MOOS (WES)****INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará unas frases relacionadas con su centro de trabajo. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la V (Verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Siga el orden de la numeración que tienen las frases, para evitar equivocaciones.

		V	F
01	El trabajo es realmente estimulante.		
02	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
03	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
04	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
05	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
06	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
07	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
08	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
09	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	No existe mucho espíritu de grupo.		
12	El ambiente es bastante ordinario.		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	Los empleados poseen libertad para actuar como crean mejor.		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17	Las actividades están bien planificadas.		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20	La iluminación es muy buena.		
21	Muchos parecen estar pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (recrearse).		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29	Este establecimiento sería uno de los primeros en ensayar nuevas ideas.		
30	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.		
36	Aquí nadie trabaja duramente.		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		

42	Por lo general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45	Aquí es muy importante realizar mucho trabajo.		
46	No se apresura a la gente a cumplir las tareas.		
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y las normas.		
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía.		
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.		
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan arduamente.		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62	Los empleados con tareas muy distintas en este penal no se llevan bien entre sí.		
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados.		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65	Los empleados trabajan muy intensamente.		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70	A veces hay incomodas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75	El personal parece ser muy poco eficiente.		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80	El mobiliario está normalmente bien colocado.		
81	Comúnmente, el trabajo es muy interesante.		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas adicionales.		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90	Los locales están siempre bien ventilados.		

**COMPRUEBE SI HA CONTESTADO TODAS LAS FRASES**

## ANEXO N° 03

## INVENTARIO DE ESTIMACIÓN DE AFRONTAMIENTO (FORMA DISPOSICIONAL) (COPE BREVE)

**INSTRUCCIONES:**

Estamos interesados en conocer cómo responden las personas cuando enfrentan situaciones difíciles o estresantes en sus vidas. Hay muchas formas de intentar manejar el estrés. En este cuestionario se le pide que indique lo que generalmente hace y siente cuando experimenta acontecimientos estresantes. Obviamente, sucesos diferentes provocan respuestas algo diferentes, pero piense acerca de lo que hace habitualmente cuando está bajo un estrés intenso.

Responda cuidadosamente cada una de las oraciones por separado. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, sólo elija la más exacta para usted y no según lo que la mayoría de la gente haría o diría.

Por favor, responda todas las preguntas marcando con un aspa (X) en el recuadro que señale mejor su respuesta con la mayor sinceridad posible, tomando en cuenta las siguientes alternativas:

**1 = Nunca****2 = A veces****3 = Generalmente****4 = Siempre**

Nº	Frases	Nunca 1	A veces 2	Generalmente 3	Siempre 4
1.	Me pongo a trabajar o hacer cualquier cosa para no pensar en los problemas.				
2.	Dedico todas mis fuerzas a hacer algo en relación a los problemas.				
3.	Me digo: “no puedo creer que esto me esté pasando”.				
4.	Consumo alcohol u otras drogas para sentirme mejor.				
5.	Le cuento a otra persona cómo me siento.				
6.	Dejo de esforzarme para conseguir lo que quiero.				
7.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse para solucionar los problemas.				
8.	Hago como si no hubiera ocurrido ningún problema.				
9.	Expreso todo lo que siento.				
10.	Hablo con quien pueda darme más información sobre la situación.				
11.	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superar los problemas.				
12.	Busco otras formas de entender los problemas para que se vean más favorables.				
13.	Me critico a mí mismo por la situación que ocurre.				
14.	Trato de encontrar cuáles son las cosas que tengo que hacer para solucionar los problemas.				

<b>Nº</b>	<b>Frases</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>A veces 2</b>	<b>Generalmente 3</b>	<b>Siempre 4</b>
15.	Voy donde alguien que me acepte y me comprenda.				
16.	Reconozco que ya no puedo con los problemas y no trato de resolverlos.				
17.	Saco algo bueno de los problemas.				
18.	Hago bromas sobre la situación.				
19.	Voy al cine, veo TV, leo, sueño despierto, duermo o voy de compras para pensar menos sobre el tema.				
20.	Acepto la realidad de lo sucedido.				
21.	Me molesto y expreso todo lo que siento.				
22.	Trato de encontrar consuelo en la religión.				
23.	Busco alguien que me aconseje qué tengo que hacer.				
24.	Aprendo a vivir con los problemas.				
25.	Pienso bien qué cosas tengo que hacer para solucionar los problemas.				
26.	Me culpo a mí mismo por lo que sucede.				
27.	Rezo más de lo usual.				
28.	Me río de la situación.				

## ANEXO Nº 04

**ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (EBP)****INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre sentimientos que las personas podemos experimentar en cualquier etapa de nuestra vida. Por favor, al leer cada frase vea si usted, EN ESTA ETAPA DE SU VIDA, se siente así. Conteste de forma espontánea y sincera. No es necesario que piense demasiado acerca de cada frase. De forma sencilla y rápida vea si usted en estos momentos de su vida se siente o no de esa manera. Aparecerán frases parecidas a esta que se pone como ejemplo:

*“Me siento muy ilusionado”*

Si usted, en esta etapa de su vida, no se siente así en ninguna ocasión, tendrá que marcar una cruz (X) en el recuadro que está a continuación correspondiente a la columna que dice **NUNCA**; si algunas veces, sí que se siente así, pondrá una cruz (X) en el recuadro de **ALGUNAS VECES**; si esto le ocurre más a menudo, pondrá una cruz (X) en el recuadro de **BASTANTES VECES**; si con mucha frecuencia se siente usted así, pondrá una cruz (X) en el recuadro de **CASI SIEMPRE**; si prácticamente, usted se siente de esta forma en casi todos los momentos, pondrá una cruz (X) en el recuadro **SIEMPRE**.

**POR FAVOR NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN CONTESTAR. GRACIAS.**

		Nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
01	Acostumbro a ver el lado favorable de las cosas.					
02	Me gusta transmitir mi felicidad a los demás.					
03	Me siento bien conmigo mismo.					
04	Todo me parece interesante.					
05	Me gusta divertirme.					
06	Me siento jovial.					
07	Busco momentos de distracción y descanso.					
08	Tengo buena suerte.					
09	Estoy ilusionado(a).					
10	Se me han abierto muchas puertas en mi vida.					
11	Me siento optimista.					
12	Me siento capaz de realizar mi trabajo.					
13	Creo que tengo buena salud.					
14	Duermo bien y de forma tranquila.					
15	Me creo útil y necesario(a) para la gente.					
16	Creo que me sucederán cosas agradables.					
17	Creo que como persona (madre/padre, esposo/ sa, trabajador/ra) he logrado lo que quería.					
18	Creo que valgo como cualquier otra persona.					
19	Creo que puedo superar mis errores y debilidades.					
20	Creo que mi familia me quiere.					
21	Me siento “en forma”.					
22	Tengo muchas ganas de vivir.					
23	Me enfrento al trabajo y a mis tareas con buen ánimo.					
24	Me gusta lo que hago.					
25	Disfruto de las comidas.					
26	Me gusta salir y ver a la gente.					

		Nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
27	Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo.					
28	Creo que, generalmente, tengo buen humor.					
29	Siento que todo me va bien.					
30	Tengo confianza en mí mismo(a).					
31	Vivo con cierto grado de desahogo y bienestar.					
32	Puedo decir que soy afortunado(a).					
33	Tengo una vida tranquila.					
34	Tengo todo lo necesario para vivir.					
35	La vida me ha sido favorable.					
36	Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos.					
37	Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente.					
38	Las condiciones en que vivo son cómodas.					
39	Mi situación es relativamente próspera.					
40	Estoy tranquilo(a) sobre mi futuro económico.					

### INSTRUCCIONES:

Las siguientes frases describen posibles condiciones y efectos que las personas podemos experimentar en nuestro trabajo, sea este trabajo el propio de la casa o el trabajo fuera del hogar. Por favor, al leer cada frase vea si usted, EN SU TRABAJO, se ha sentido así. Conteste de forma espontánea y sincera. No es necesario que piense demasiado acerca de cada frase. De forma sencilla y rápida vea si lo afirmado en cada frase le sucede o no. Después de leer cada frase marque con una cruz (X) en la casilla correspondiente a la contestación que mejor refleje las condiciones, efectos y sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Aparecerán frases parecidas a esta que se pone como ejemplo:

*“Mi trabajo me hace feliz”*

Si usted, no se siente en ninguna ocasión identificado con lo que dice la frase, tendrá que marcar una cruz frente al recuadro donde dice **NUNCA**; si en alguna ocasión sí que se siente de esta manera, ponga una cruz frente a **RARAS VECES**; si esto le ocurre de vez en cuando, ponga una cruz frente a **ALGUNAS VECES**; si con frecuencia se siente usted así, ponga una cruz frente a **CON FRECUENCIA**; si lo que se afirma en la frase le sucede habitualmente, ponga una cruz frente al recuadro de **CASI SIEMPRE**.

**POR FAVOR NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN CONTESTAR. GRACIAS.**

		Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre
01	Mi trabajo es creativo, variado, estimulante.					
02	Mi trabajo da sentido a mi vida.					
03	Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.					
04	Mi trabajo es interesante.					
05	Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.					
06	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.					
07	Mi trabajo me ha proporcionado independencia.					
08	Me siento discriminado(a) en mi trabajo					
09	Mi trabajo es lo más importante para mí.					
10	Disfruto de mi trabajo.					

## ANEXO N° 05

**Análisis psicométrico de la Escala del Clima Social en el Trabajo por dimensiones:**

Tabla 01

*Análisis psicométrico de la dimensión Relaciones*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
w1	,50	,503	,322
w2	,41	,495	,217
w3	,59	,495	,252
w11	,28	,449	,381
w12	,19	,393	,087
w13	,34	,476	,358
w21	,21	,412	,300
w22	,23	,420	,015
w23	,25	,436	,406
w31	,26	,443	,339
w32	,23	,420	,043
w33	,34	,476	,311
w41	,50	,503	,277
w42	,29	,455	,228
w43	,34	,476	,284
w51	,18	,382	,213
w52	,46	,502	,079
w53	,38	,487	,010
w61	,41	,495	,384
w62	,35	,480	,510
w63	,58	,497	-,154
w71	,45	,501	,302
w72	,55	,501	,115
w73	,26	,443	,253
w81	,63	,487	,387
w82	,30	,461	,210
w83	,41	,495	,384
KR-20 = 0.706			

Tabla 02

*Análisis psicométrico de la dimensión Autorrealización*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
w4	,31	,466	-,043
w5	,45	,501	,212
w6	,29	,455	,258
w14	,58	,497	,067
w15	,18	,382	,017
w16	,60	,493	,168
w24	,43	,497	,334
w25	,45	,501	,317
w26	,49	,503	-,022
w34	,64	,484	,083
w35	,66	,476	,430
w36	,54	,502	,457
w44	,33	,471	,276
w45	,61	,490	,263
w46	,51	,503	,238
w54	,43	,497	,074
w55	,41	,495	,389
w56	,48	,503	-,030
w64	,48	,503	,272
w65	,40	,493	,384
w66	,30	,461	,011
w74	,60	,493	-,138
w75	,58	,497	,273
w76	,76	,428	-,461
w84	,61	,490	-,336
w85	,43	,497	,372
w86	,31	,466	,313
KR-20 = 0.548			



Tabla 03

*Análisis psicométrico de la dimensión Estabilidad/Cambio*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
w7	,21	,412	,394
w8	,56	,499	,304
w9	,35	,480	,495
w10	,40	,493	,088
w17	,24	,428	,463
w18	,71	,455	,357
w19	,60	,493	,117
w20	,55	,501	,123
w27	,35	,480	,198
w28	,88	,333	,011
w29	,49	,503	,543
w30	,56	,499	,249
w37	,74	,443	,218
w38	,40	,493	,276
w39	,59	,495	,264
w40	,20	,403	,341
w47	,44	,499	,426
w48	,45	,501	,121
w49	,20	,403	,286
w50	,14	,347	,310
w57	,49	,503	,275
w58	,29	,455	,351
w59	,30	,461	,162
w60	,31	,466	,395
w67	,24	,428	,398
w68	,53	,503	-,096
w69	,10	,302	,391
w70	,51	,503	,069
w77	,30	,461	,289
w78	,70	,461	,026
w79	,21	,412	,467
w80	,31	,466	,288
w87	,34	,476	,427
w88	,94	,244	-,304
w89	,35	,480	,198
w90	,36	,484	,138
KR-20 = 0.765			

### Análisis psicométrico del Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE-Breve) por sus Estilos de Afrontamiento

Tabla 04

*Análisis psicométrico del estilo de afrontamiento centrado en el problema*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
a2	2,94	,735	,234
a7	3,20	,753	,614
a10	3,10	,821	,600
a14	3,13	,700	,595
a23	2,41	,822	,145
a25	3,25	,646	,571
Alfa de Cronbach = 0.711			

Tabla 05

*Análisis psicométrico del estilo de afrontamiento centrado en la emoción*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
a3	1,95	,673	-,129
a5	2,00	,729	,359
a8	2,26	,882	,050
a12	2,51	,857	,406
a15	2,39	,974	,283
a17	2,81	,765	,524
a18	1,98	,763	,209
a20	2,91	,766	,139
a22	2,19	1,007	,066
a24	2,43	,897	,243
a27	2,06	,946	-,040
a28	1,83	,823	,053
Alfa de Cronbach = 0.460			

Tabla 06

*Análisis psicométrico del estilo de afrontamiento evitativo*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
a1	2,53	,886	,204
a4	1,19	,480	,012
a6	1,50	,827	,227
a9	2,64	,875	-,237
a11	1,11	,318	,001
a13	2,13	,718	,208
a16	1,38	,603	,405
a19	2,13	,832	,298
a21	2,43	,742	,185
a26	1,76	,641	,101
Alfa de Cronbach = 0.355			

**Análisis psicométrico de la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) por dimensiones:**

Tabla 07

*Análisis psicométrico de la dimensión bienestar subjetivo*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
b1	4,18	,965	,519
b2	2,91	1,324	,437
b3	4,38	,877	,613
b4	3,43	1,123	,392
b5	3,45	1,200	,476
b6	3,54	1,211	,664
b7	3,31	1,249	,567
b8	3,18	1,156	,469
b9	2,59	1,357	,514
b10	3,13	1,162	,449
b11	3,93	1,088	,653
b12	4,53	,871	,551
b13	3,88	1,023	,571
b14	3,96	1,024	,568
b15	4,43	,759	,418
b16	3,46	1,030	,510
b17	3,54	1,006	,550
b18	4,59	,910	,517
b19	4,33	,911	,589
b20	4,80	,488	,444
b21	3,66	1,232	,341
b22	4,83	,471	,485
b23	4,35	,901	,689
b24	4,14	1,016	,551
b25	4,03	1,006	,408
b26	3,50	1,263	,471
b27	4,18	,823	,709
b28	3,64	1,105	,575
b29	3,66	1,067	,675
b30	4,38	,877	,735
Alfa de Cronbach = 0.926			

Tabla 08

*Análisis psicométrico de la dimensión bienestar material*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
b31	3,65	1,181	,710
b32	3,73	1,079	,699
b33	4,11	,981	,628
b34	3,35	1,137	,723
b35	3,60	1,001	,744
b36	3,03	1,273	,621
b37	3,25	1,142	,789
b38	3,56	1,004	,719
b39	3,28	1,055	,804
b40	3,00	1,222	,764
Alfa de Cronbach = 0.927			

Tabla 09

*Análisis psicométrico de la dimensión bienestar laboral*

Ítem	Media	Desviación típica	Correlación elemento-total corregida
b41	3,31	1,176	,691
b42	3,68	,952	,647
b43	3,68	1,077	,391
b44	3,74	,990	,767
b45	3,08	1,178	,372
b46	3,16	1,073	,645
b47	3,84	1,061	,609
b48	3,94	1,215	,242
b49	4,19	,858	,419
b50	3,99	,879	,757
Alfa de Cronbach = 0.843			